Les gens • Les partenariats • Le savoir

Ressources humaines et Développement social Canada

Budget des dépenses 2007 – 2008

Rapport ministériel sur le rendement

Table des matières

5 Messages des ministres

7 Déclarations de la direction

9 Section I Survol

11 Survol du ministère

11 Introduction

14 Mandat

14 Profil des dépenses

16 Bilan socioéconomique de l'année

20 Sommaire du rendement du Ministère par résultat stratégique

40 Risques à l'échelle de l'organisation

43 Section II Analyse du rendement par résultat stratégique

45 Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social

55 Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

83 Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces

93 Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

119 Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service

149 Section III Renseignements supplémentaires

177 Section IV Autres éléments d'intérêt

179 Sites Internet

183 Index

Messages des ministres

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Se préparer pour l'avenir, c'est aider les Canadiens et Canadiennes à recevoir la meilleure éducation possible et à acquérir les compétences nécessaires à des emplois de qualité afin d'être actifs sur le marché du travail et dans leurs collectivités. Le Rapport ministériel sur le rendement de Ressources humaines et Développement social Canada* de 2007 – 2008 décrit des mesures clés visant à aider les Canadiens et Canadiennes à réaliser leur plein potentiel.

L'apprentissage est crucial pour aider les Canadiens et Canadiennes à acquérir des compétences, à s'adapter au changement et à hausser leur qualité de vie. C'est pourquoi le gouvernement du Canada a apporté d'importantes modifications à l'aide financière aux étudiants, notamment en créant la subvention canadienne pour études, qui vient en aide aux étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen, et un nouveau programme de remboursement de la dette afin d'aider les étudiants à rembourser leurs prêts d'études.

Pour être compétitifs dans l'économie actuelle, les travailleurs doivent posséder le savoir et les compétences nécessaires pour s'adapter aux conditions changeantes du marché mondial. À cette fin, nous avons également travaillé sur les ententes sur le marché du travail avec les provinces et les territoires afin de venir en aide aux personnes qui ne sont pas en mesure d'obtenir de la formation dans le cadre des programmes actuels de l'assurance emploi, et d'encourager les employeurs à offrir plus de formation à leurs employés.

Grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants, nous continuons d'aider les parents à concilier le travail et la famille. De plus, nous versons des fonds aux provinces et aux territoires pour leur permettre de créer des dizaines de milliers de places en garderie partout au pays.

Je suis fière des mesures qui ont été prises et je me réjouis du fait que nous contribuons à sensibiliser la population aux mauvais traitements et aux fraudes envers les aînés. Grâce à des investissements annoncés dans le budget de 2008, nous soutenons des programmes communautaires destinés aux personnes âgées, et ce, dans le cadre de programmes tels que Nouveaux Horizons pour les aînés.

L'an passé, nous avons aidé plus de 32 millions de Canadiens et Canadiennes dans 620 points de service et versé plus de 78 milliards de dollars en prestations d'assurance-emploi, en revenus de retraite pour les aînés et en diverses prestations directes aux Canadiens et Canadiennes.

Les politiques, les programmes et les services de Ressources humaines et Développement des compétences Canada donnent aux Canadiens et Canadiennes les outils dont ils ont besoin pour faire les bons choix pour leur famille, les aidant ainsi à faire face aux défis de la vie et à se bâtir un meilleur avenir.

L'honorable Diane Finley, C.P., député
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

* Le 30 octobre 2008, l'appellation du Ministère a été changée pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Message de la ministre du Travail

Pour obtenir un effectif productif et une économie vigoureuse, il faut d'abord un milieu de travail sain. C'est aussi ce qui permet aux employés et aux employeurs d'œuvrer dans un environnement positif capable de les faire prospérer.

Le Programme du travail joue un rôle capital pour que les lieux de travail au Canada soient équitables, sécuritaires et productifs. Nous offrons des programmes et services visant à améliorer les milieux de travail et à protéger le bien-être des employés et des employeurs, tout en aidant ces groupes à entretenir des relations positives. Au-delà des frontières du Canada, nous travaillons avec nos collègues de l'étranger pour soutenir et promouvoir des normes et des droits fondamentaux en milieu de travail à l'échelle mondiale.

Au cours du dernier exercice, de nombreux efforts ont été déployés visant à créer un changement pour le mieux dans les milieux de travail au Canada. Le rapport ministériel sur le rendement de 2007 – 2008 décrit les toutes dernières réussites du Programme du travail en matière d'amélioration des lieux de travail.

Au cours du dernier exercice, les réalisations les plus notables ont été la mise sur pied d'une nouvelle loi sur la protection d'emplois afin d'appuyer les réservistes canadiens, et l'entrée en vigueur du Programme de protection des salariés, qui veille à ce que les employés soient rémunérés lorsqu'un employeur déclare faillite ou est mis sous séquestre.

Résolus à rendre les lieux de travail plus sécuritaires, le Programme du travail a pris des mesures pour empêcher les blessures et les maladies en milieu de travail en élaborant de nouvelles dispositions réglementaires sur les risques ergonomiques. De nouveaux règlements sur la prévention de la violence ont été adoptés, si bien qu'il est clair que les actes de violence en milieu de travail ne seront pas tolérés. Dans le but de favoriser des relations positives entre les employeurs et les employés, les médiateurs et conciliateurs ont continué de les aider à trouver des terrains d'entente constructifs pour mettre fin aux conflits de travail, afin d'empêcher les arrêts de travail coûteux, synonymes d'interruptions de services.

Sur le plan international, le Programme du travail a continué de faire appel à nos partenaires étrangers, en encourageant une amélioration des conditions de travail et de vie par l'adoption d'accords de coopération dans le domaine du travail, et d'autres accords du même genre. Ici au pays, une collaboration continue avec nos partenaires des provinces et territoires aide à améliorer les milieux de travail dans lesquels œuvrent les Canadiens.

Au cours du prochain exercice, le Programme du travail continuera de travailler à l'atteinte de notre objectif, soit de faire avancer le développement social et économique du Canada, en veillant à ce que le Canada demeure compétitif et prospère dans une économie mondiale.

L'Honorable Rona Ambrose, C.P., député
Ministre du travail

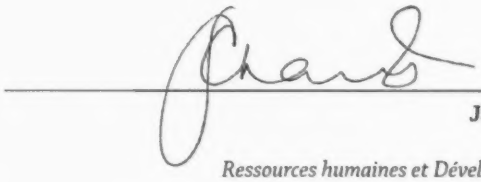
Déclarations de la direction

Ressources humaines et Développement social Canada

Je soumets, pour dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2007–2008 de Ressources humaines et Développement social Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2007 – 2008 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

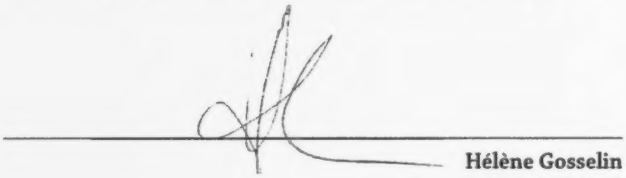
- il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat;
- il repose sur les résultats stratégiques et l'architecture des activités de programmes approuvés du Ministère qui ont été approuvés par le Conseil du Trésor;
- il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés du Budget des dépenses et des Comptes publics du Canada.



Janice Charette
Sous-ministre
Ressources humaines et Développement social

Travail et Service Canada

À ma connaissance, les résultats obtenus dans le cadre du Programme du travail et Service Canada sont présentés de façon exhaustive, exacte et équilibrée dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2007–2008* de Ressources humaines et Développement social Canada.



Hélène Gosselin
Sous-ministre du Travail
Administrateur général de Service Canada et sous-ministre délégué de Ressources humaines et Développement social

Section I Survol

Ressources humaines et Développement social Canada

Survol du ministère

Introduction

Le présent document fait état du rendement de Ressources humaines et Développement social Canada pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Il rend compte des réalisations du Ministère comparativement aux engagements énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2007–2008.

Dans la présente section, on trouvera une vue d'ensemble du Ministère, notamment une brève description du contexte socioéconomique et un résumé de son rendement. On trouvera à la section II des renseignements détaillés sur le rendement par résultat stratégique. Les tableaux financiers et les renseignements concernant les comptes à fins déterminées se trouvent à la section III et on trouvera à la section IV plus de renseignements sur les programmes et sur les états financiers consolidés.

Pour accomplir son mandat, le Ministère administre des programmes et des services à l'intention de millions de Canadiens. C'est ainsi qu'il offre un soutien du revenu grâce à des dispositions législatives prévoyant des prestations de pension, un soutien du revenu temporaire pendant les périodes de chômage et des programmes d'emploi permettant aux Canadiens de se préparer à travailler, ainsi que de trouver et de conserver un emploi. Le Ministère favorise l'apprentissage continu en appuyant le développement des compétences en milieu de travail ainsi qu'en recueillant et en diffusant de l'information sur le marché du travail. Ressources humaines et Développement social Canada investit également dans l'apprentissage afin de faciliter l'accès aux études postsecondaires et les possibilités d'apprentissage pour les adultes. Il cherche en outre à réduire les obstacles à l'apprentissage et à l'alphabétisation chez les adultes ainsi qu'au développement de la petite enfance. Grâce aux politiques et aux programmes sociaux et du marché du travail du Ministère, les enfants et les familles, les aînés, les personnes handicapées, les sans-abri, les collectivités et les autres personnes qui éprouvent des difficultés disposent des mesures de soutien et de l'information nécessaires au maintien de leur bien-être et à leur pleine participation à la vie active et en société.

Le Programme du travail veille à assurer des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, des relations de travail où règne la coopération, ainsi que des normes internationales de travail efficaces. Pour atteindre ces résultats, il favorise la santé et la sécurité au travail, le respect des normes du travail et l'équité en milieu de travail grâce à un réseau pancanadien d'agents des affaires du travail. Il administre également les services de protection contre les incendies au nom du Conseil du Trésor du Canada, et effectue des recherches et des analyses sur les problèmes en milieu de travail et liés au travail. Par ailleurs, le Programme du travail publie une foule de données et d'information sur les relations industrielles, de même que sur les progrès dans le domaine du droit du travail; et il gère les affaires internationales du travail du Canada.

Service Canada offre un guichet unique permettant d'accéder aux services offerts par Ressources humaines et Développement social Canada et par un certain nombre d'autres ministères fédéraux. Il s'inspire des pratiques exemplaires en matière d'excellence du service qui existent au Canada et à l'étranger, et il poursuit depuis plus d'une décennie le travail entrepris au sein du gouvernement du Canada afin d'améliorer les services offerts aux Canadiens. Le réseau de prestation de Service Canada compte près de 620 points de service répartis dans diverses localités au Canada, le service téléphonique national 1 800 O-Canada servant à informer les Canadiens sur tous les services du gouvernement fédéral, 23 autres centres d'appels sur réseau, une infrastructure de traitement des prestations et toute une gamme de services en ligne à l'adresse **http://www.servicecanada.gc.ca/fr/accueil.html**.

Les programmes et les services de Ressources humaines et Développement social Canada visent à produire toute une gamme de résultats relatifs à la société et au marché du travail. On compte cinq résultats stratégiques, qui constituent la structure de présentation des plans, des priorités et des ressources dans le présent rapport :

« Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social »

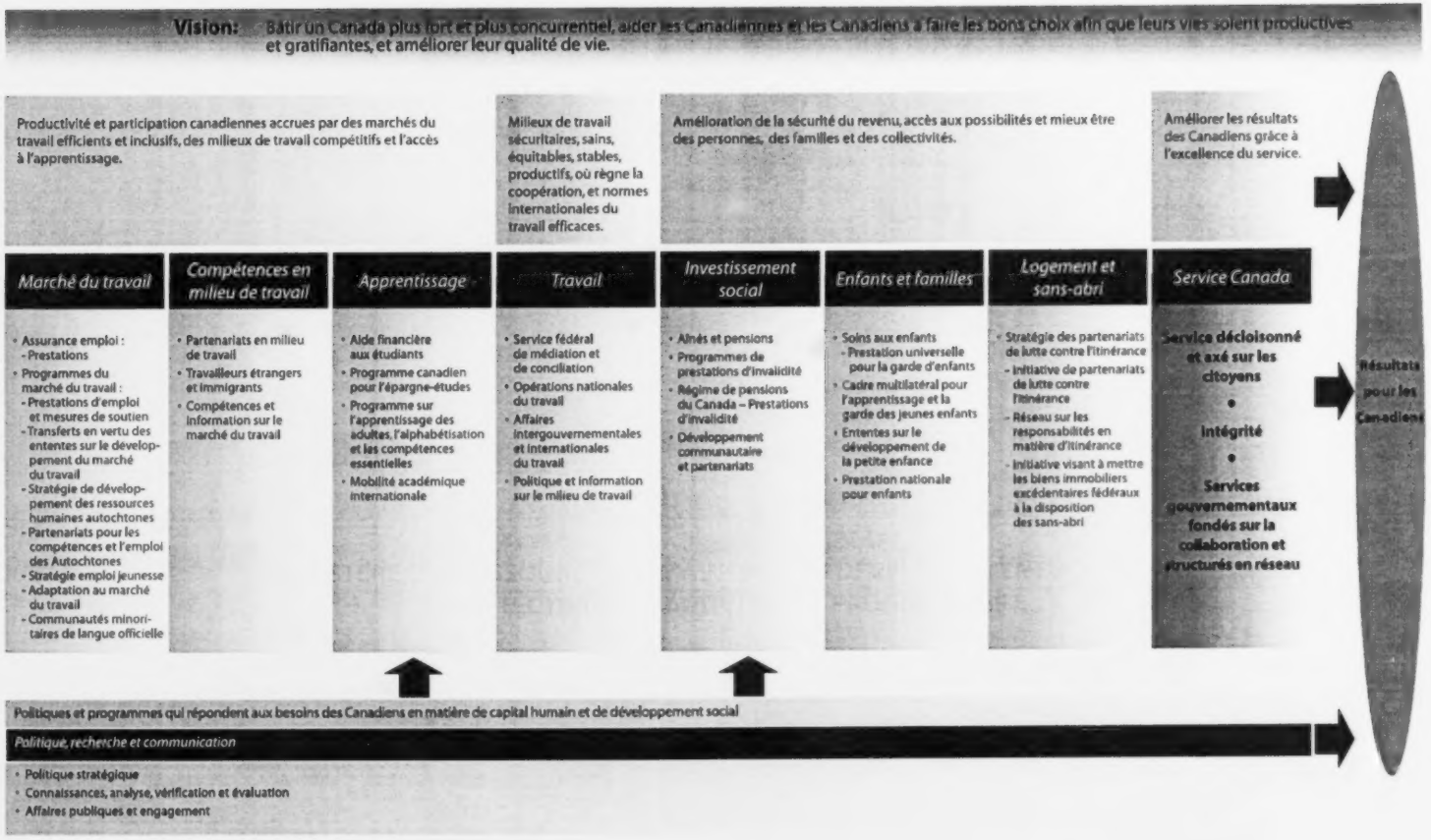
« Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage »

« Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et normes internationales du travail efficaces »

« Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités, inclusion sociale et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités »

« Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service »

MINISTÈRE DES RESSOURCES HUMAINES ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL – ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES



Mandat

Le 6 février 2006, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Développement social Canada ont fusionné en un seul ministère, Ressources humaines et Développement des compétences, qui est devenu Ressources humaines et Développement social. Les pouvoirs, les attributions et les fonctions du ministre du Développement social ont été transférés au ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, et celui-ci a reçu le titre de ministre des Ressources humaines et du Développement social. Le ministre est également responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. En outre, un secrétaire d'État pour les aînés a été nommé le 4 janvier 2007.

Tant que la nouvelle loi ministérielle n'entrera pas en vigueur, le ministre en titre se fondera sur les dispositions de la *Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement* des compétences et de la *Loi sur le ministère du Développement social* pour l'exercice de certains pouvoirs.

La *Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences* définit les pouvoirs, les attributions et les fonctions du ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, du ministre du Travail et de la Commission de l'assurance-emploi du Canada. Le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences a pour mandat législatif d'**améliorer le niveau de vie et la qualité de vie de tous les Canadiens en faisant la promotion d'une main-d'œuvre mobile et hautement spécialisée et d'un marché du travail efficient et favorable à l'intégration**. Le ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences supervise de façon générale le régime d'assurance-emploi, tandis que l'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* relève de la Commission de l'assurance-emploi du Canada.

La *Loi sur le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences* prévoit la nomination d'un ministre du Travail responsable du *Code canadien du travail*, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, ainsi que d'autres lois sur la rémunération et les conditions de travail. Cette loi constitutive prévoit que le ministre du Travail utilise les services et les installations du Ministère. Elle établit également le mandat du ministre du Travail, qui est de **promouvoir des milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs et où règne la coopération**.

La *Loi sur le ministère du Développement social* définit les pouvoirs, les attributions et les fonctions du ministre du Développement social. Développement social Canada a pour mandat de **promouvoir le bien-être social et la sécurité**. Dans l'exercice des attributions que prévoit cette loi, le ministre est chargé de l'application du Régime de pensions du Canada et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*, ainsi que de la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants*.

Service Canada fonctionne conformément au mandat et au cadre législatifs actuels du Ministère. Il a pour mandat de collaborer avec les ministères fédéraux, les autres paliers de gouvernement et les fournisseurs de services à la collectivité afin d'offrir des services et des prestations par la voie d'un seul réseau de prestation de services.

Le 1er juin 2006, le Projet de recherche sur les politiques a été intégré dans le portefeuille de Ressources humaines et Développement social Canada. Il dirige les projets de recherche horizontale à l'appui du programme d'action à moyen terme du gouvernement du Canada, et détermine les besoins en matière de données et les priorités pour l'élaboration des prochaines politiques.

Profil des dépenses 2007–2008

Ressources humaines et Développement social Canada a des dépenses pour ses programmes et services supérieures à 84 milliards de dollars, dont 78 milliards de dollars (presque 93 %) sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,0 milliard de dollars en subventions et contributions votées; 35,4 milliards de dollars en subventions et contributions législatives; et 2,1 milliards de dollars pour la Partie II de l'Assurance-emploi.

Diagramme Profil des dépenses 2007–2008
Total consolidé 84 504,4 M$

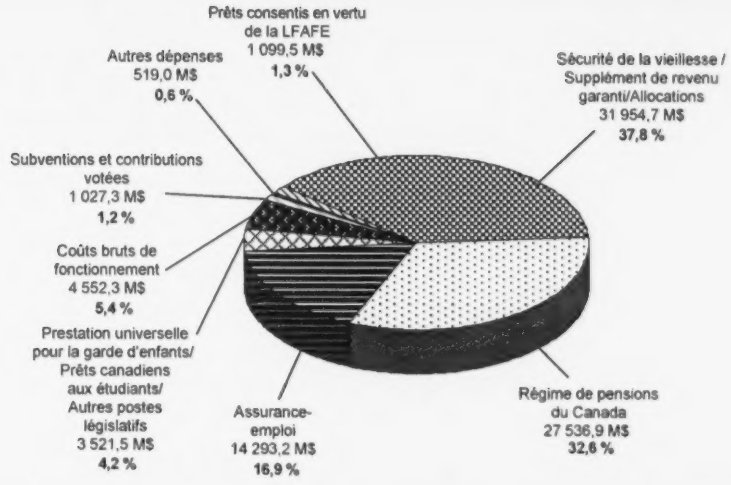


Tableau 1 Ressources humaines et Développement social Canada (en millions de dollars)

Ressources humaines et Développement social Canada – Dépenses brutes		
Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		2 862,7
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	247,4	
Compte d'assurance-emploi	1 342,8	
Indemnisation des accidentés du travail	96,4	
Autres ministères	3,0	1 689,6
Coûts bruts de fonctionnement		4 552,3
Subventions et contributions non législatives		1 027,3
Total des dépenses brutes		**5 579,6**
Autres – Indemnisation des accidentés ainsi que coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC		519,0
Non budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* (LFAFE)		1 099,5

Paiements de transfert législatifs		
Subventions et contributions		
Sécurité de la vieillesse		24 029,8
Supplément de revenu garanti		7 406,7
Allocations		518,2
Autres paiements législatifs		
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 474,3	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	579,7	
Prêts canadiens aux étudiants	386,4	
Bon d'études canadien	35,8	
Prestation pour les coûts de l'énergie	0,1	3 476,3
Sous-total		35 431,0
Prestations du Régime de pensions du Canada		27 536,9
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	12 197,2	
Partie II	2 096,0	14 293,2
Autres comptes à fins déterminées		45,2[a]
Total des paiements de transfert législatifs		**77 306,3**

[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.

Bilan socioéconomique de l'année

On trouve dans la présente partie une vue d'ensemble du contexte socioéconomique en 2007 par rapport aux grands indicateurs macroéconomiques et sociaux qui intéressent Ressources humaines et Développement social Canada. Les problèmes qui se posaient à l'économie et au marché du travail canadiens en 2006 sont devenus encore plus aigus en 2007. La croissance économique a été vigoureuse grâce à l'amélioration marquée de l'emploi et à une croissance modeste de la productivité. Les sources de la croissance se sont déplacées vers l'ouest en raison de la vigueur des prix des produits de base (surtout de l'énergie), et la capacité de croissance de l'économie est limitée par la pénurie de main-d'œuvre, malgré la migration interprovinciale vers les provinces en forte croissance.

Bonne performance de l'économie canadienne en 2007

L'économie canadienne a affiché un taux de croissance de 2,7 % en 2007, soit un peu plus lent qu'en 2006 mais toujours à un rythme soutenu. À titre de comparaison, en 2007, le produit intérieur brut réel aux États Unis a augmenté de 2,2 %, soit une baisse marquée par rapport au gain de 2,9 % enregistré en 2006. Dans les deux pays, la croissance a ralenti considérablement pendant le dernier trimestre de 2007. La croissance économique au Canada a continué de bénéficier de la forte demande intérieure, surtout grâce aux dépenses des consommateurs dans les produits et services et aux investissements dans les entreprises, qui, alliés à l'appréciation du dollar canadien, ont permis aux importations de croître beaucoup plus rapidement que les exportations et ont entraîné une détérioration de la balance commerciale des produits et services. Le dollar canadien a dépassé la parité avec le dollar américain pour la première fois depuis 1976. Le 6 novembre 2007, le dollar canadien a clôturé la journée à 108,52 cents US, son taux le plus élevé des dernières années, et il se maintient autour de la parité depuis.

L'emploi a poursuivi sa progression vigoureuse

L'emploi a progressé à un taux de 2,3 % (380 000 emplois) en 2007, pour ainsi dépasser la progression de 2006. En dépit des craintes grandissantes par rapport à un éventuel ralentissement de la croissance en raison de la disponibilité de la main-d'œuvre, la population active a répondu à la demande à court terme. Le taux d'activité des personnes de 15 à 64 ans a atteint le record historique de 78,4 %, et la population active a connu une croissance rapide de 2,0 % en 2007. Le taux de chômage a atteint son plus faible niveau en 33 ans, à 6,0 %, et le pourcentage de personnes en chômage pendant un an ou plus s'est établi à 7,1 % de l'ensemble des chômeurs en 2007, sa plus faible proportion depuis 1982. C'est au Canada qu'on observe, depuis plusieurs années, le plus faible taux de chômage de longue durée parmi les pays du G-7.

L'Alberta et la Colombie-Britannique ont mené la croissance de l'emploi, tandis que le taux de chômage a atteint un creux dans presque toutes les provinces.

Dans l'ensemble, l'économie a su bénéficier du prix élevé de l'énergie et des produits de base. Toutefois, ces variations de prix importantes ont eu des effets assez différents sur certains secteurs et certaines régions. Toutes les provinces ont connu des hausses d'emploi en 2007, et la plupart ont enregistré un taux de chômage à son niveau le plus bas ou presque, mais on a tout de même continué d'observer d'importants écarts dans le taux de chômage d'une province à l'autre, allant de 3,5 % en Alberta à 13,5 % à Terre-Neuve-et-Labrador. Les facteurs combinés des coûts de l'énergie et des matériaux, la grande valeur du dollar canadien et la forte concurrence des économies émergentes ont donné lieu à un autre cycle d'extrême faiblesse dans le secteur de la fabrication. Le Canada a suivi la tendance presque universelle des économies marquées par des pertes d'emplois dans ce secteur.

En dépit des nombreuses pertes d'emplois, le secteur de la fabrication affiche encore un faible taux de chômage depuis quelques années, ce qui indique que de nombreux travailleurs déplacés ont su s'adapter. Les données sur l'emploi indiquent que, pour chaque emploi perdu dans le secteur de la fabrication au cours des cinq dernières années, cinq emplois ont été créés dans les autres secteurs de l'économie, comme l'extraction minière, pétrolière et gazière, et la construction.

Le niveau de vie des Canadiens a continué d'augmenter, mais l'écart qui le sépare de celui des États-Unis persiste

Le niveau de vie des Canadiens, mesuré grâce au produit intérieur brut réel par habitant, a crû de 1,7 % en 2007, soit le taux de croissance le plus faible depuis 2003. En 2007, le produit intérieur brut par habitant s'établissait à environ 40 070 $ (en dollars constants de 2002), en hausse par rapport à environ 31 900 $ en 1997. La lenteur de la productivité du travail a fait en sorte que le produit intérieur brut réel par habitant au Canada a été dépassé par celui des États-Unis, tout spécialement depuis 2000.

Le faible taux de revenu reste inchangé pour la plupart des types de famille

La progression des revenus n'est pas répartie également et la pauvreté reste un problème. Elle est souvent mesurée selon le nombre de familles qui se trouvent en deçà d'un seuil donné de revenu et le montant de cet écart. En 2006, environ 633 000 familles canadiennes, soit 7,0 % de la totalité, se situaient en deçà du « seuil de faible revenu » après impôt de Statistique Canada. Les familles à faible revenu auraient eu besoin, en moyenne, de 7 000 $ pour dépasser le seuil de faible revenu. Les mères seules ont subi une baisse de 11,2 points de pourcentage de leur taux de faible revenu entre 2002 et 2006, ce qui témoigne de l'augmentation constante des revenus et de la proportion de soutiens économiques parmi les mères seules. Malgré cette progression, la fréquence du faible revenu chez les mères seules reste quatre fois plus élevée que celle des familles biparentales avec enfants.

... mais l'écart entre les familles ayant le plus faible revenu et celles qui ont le revenu le plus élevé, ainsi qu'entre celles qui ont la valeur nette la plus faible et la valeur la plus élevée, s'est accentué

L'écart de revenu après impôt (rajusté en fonction de la taille et de la composition de la famille) entre le quintile supérieur et le quintile inférieur des familles s'est élargi au cours de la dernière décennie. Cet écart fluctué entre 1990 et 1996, pour atteindre 60 300 $ en 2006. Bien que tous les groupes de revenu aient bénéficié de la conjoncture économique favorable qui existe depuis le milieu des années 1990, c'est le quintile supérieur qui en a le plus profité en raison de leur base beaucoup plus élevée. Toutefois des études révèlent que la plupart des gains observés dans le quintile supérieur des familles ont profité uniquement aux familles faisant partie du 1 % supérieur. La valeur nette médiane des familles dans le quintile supérieur de la répartition de la richesse a également augmenté de 19 % entre 1999 et 2005, pendant que la valeur nette de leurs homologues dans le quintile inférieur est restée à peu près la même.

La composition des collectivités canadiennes

Les dernières données du recensement confirment que la population canadienne est plus urbanisée et diversifiée. Tout spécialement, selon le Recensement de 2006, plus de 81 % de la population canadienne habitait dans un centre urbain comptant au moins 10 000 habitants, comparativement à 76 % en 1971, et environ 68 % vivait dans des collectivités situées dans les 33 régions métropolitaines de recensement au pays. Les immigrants contribuent encore beaucoup à l'augmentation de la population dans les grands centres urbains : près de 63 % de tous les immigrants vivaient à Toronto, Montréal ou Vancouver en 2006, comparativement à 52 % en 1981. Étant donné l'augmentation de l'immigration et la tendance selon laquelle la plupart des nouveaux immigrants ont une langue maternelle autre que le français ou l'anglais, la part de ce segment de la population s'est également accrue, passant de 18 % en 2001 à 20 % en 2006.

Tableau sommaire La vision de Ressources humaines et Développement social Canada est de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et Canadiens à faire les bons choix afin que leurs vies soient productives et gratifiantes, et d'améliorer leur qualité de vie.

Ressources financières (brutes) (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
84 700,4	84 867,4	84 504,4

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Écart
23 437	23 168	269

Priorités du Ministère 2007–2008 Tableau sommaire

Nom	Type[1]
Notre engagement envers les Canadiens :	En cours
Appuyer les enfants, les familles et les aînés	
Promouvoir les compétences et l'apprentissage	
Assurer l'excellence du service	
Notre engagement envers les contribuables :	En cours
Responsabilisation et gestion efficace des dépenses	
Notre engagement envers les employés :	En cours
Monde du travail rempli de possibilités	

[1] Type : Il existe trois niveaux de priorité : nouveau; en cours; ou déjà prévu

Activités de programmes par résultat stratégique

Résultats prévus (en millions de dollars)	2007–2008 Dépenses prévues	2007–2008 Dépenses réelles[c]
Résultat stratégique: Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social		
Activité de programme – **POLITIQUE, RECHERCHE ET COMMUNICATION**	197,5	199,3
Résultat stratégique: Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage		
Activité de programme – **MARCHÉ DU TRAVAIL** • Les Canadiens en chômage admissibles selon les critères de la *Loi sur l'AE* sont appuyés pendant qu'ils cherchent du travail, ce qui vient favoriser des transitions harmonieuses et efficaces vers le marché du travail • Les gens sont en mesure de concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales • Il se crée une main-d'oeuvre résistante et adaptable qui opère sans heurts les transitions entre l'école et le travail et entre le chômage et le réemploi • On atténue les difficultés que crée l'évolution du marché du travail en adoptant de nouvelles stratégies : travailleurs âgés • Les employeurs sont capables de trouver des travailleurs qualifiés et, de ce fait, d'améliorer leur productivité et leur compétitivité • De meilleurs résultats sur le marché du travail pour les Canadiens autochtones	15 406,7	14 908,3
Activité de programme – **COMPÉTENCES EN MILIEU DE TRAVAIL** • Meilleure compréhension de l'apprentissage et des besoins en milieu de travail chez tous les intervenants • Utilisation accrue des compétences existantes sur le marché du travail • Harmonisation pancanadienne des modes et des exigences de reconnaissance des compétences • Engagement accru des intervenants en matière d'apprentissage en milieu de travail	213,7	139,4
Activité de programme – **APPRENTISSAGE** • Réduction des obstacles financiers à la participation aux études postsecondaires • Réduction des obstacles non financiers à la participation à l'apprentissage des adultes • Sensibilisation accrue aux avantages de l'apprentissage continu et de l'alphabétisation • Accès accru à l'éducation sur le plan international	2 100,0	2 283,8
Sous-total	**17 720,4**	**17 331,6**
Résultat stratégique: Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération et des normes internationales du travail efficaces		
Activité de programme – **TRAVAIL** • Relations patronales-syndicales stables et constructives dans les milieux de travail sous réglementation fédérale • Milieux de travail sains, sécuritaires et équitables sous réglementation fédérale • Sensibilisation accrue aux pratiques et aux règlements sur la santé et la sécurité au travail • Respect des engagements internationaux du Canada en matière de travail • Collaboration accrue et consensus plus large sur les affaires nationales et internationales du travail par la promotion du dialogue entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et entre le gouvernement et les organisations d'employeurs et de travailleurs	271,5	239,3
Résultat stratégique: Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités		
Activité de programme - **INVESTISSEMENT SOCIAL** • Améliorer la sécurité du revenu, l'inclusion sociale, les possibilités et la participation des Canadiens (plus particulièrement des aînés, des personnes handicapées et des collectivités) par nos propres initiatives et par la collaboration avec l'ensemble de nos partenaires	59 971,1	59 902,7
Activité de programme – **ENFANTS ET FAMILLES** • Appuyer les familles à faible revenu ayant des enfants • Offrir des choix aux familles en matière de service de garde	2 481,2	2 482,1
Activité de programme – **LOGEMENT ET SANS-ABRI** • Contribuer à la réduction et à la prévention de l'itinérance[a]	144,5	116,6
Sous-total	**62 696,8**	**62 801,4**
Résultat stratégique: Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service (Service Canada)		
Activité de programme – **SERVICE DÉCLOISONNÉ ET AXÉ SUR LES CITOYENS** • Les citoyens sont reliés aux programmes et services pangouvernementaux grâce à l'accès facile par de nombreux moyens de prestation qui répondent aux besoins de chacun[b]	2 479,6	2 581,6
Activité de programme – **INTÉGRITÉ** • Les prestations sont versées de la manière la plus rentable qui soit au bon citoyen, au bon moment et à la fin prévue	1 029,6	903,9
Activité de programme – **SERVICES GOUVERNEMENTAUX FONDÉS SUR LA COLLABORATION ET STRUCTURÉS EN RÉSEAU** • Les programmes et services sont synchronisés dans le gouvernement fédéral et entre les secteurs de compétence afin d'améliorer l'efficience et la facilité d'accès pour les citoyens	228,4	228,4
Sous-total	**3 737,6**	**3 713,9**
TOTAL	**84 623,8**	**83 985,4**

[a] Un nouveau programme, la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, a été annoncé en décembre 2006 pour une période de deux ans (2007–2008 et 2008–2009).

[b] Ce montant inclut les paiements d'expérience commune aux résidents des pensionnats autochtones (1 900,0 million de dollars pour les dépenses prévues et 1 817,4 million de dollars pour le total des dépenses réelles).

[c] Certains autres coûts de 519,0 million de dollars reliés aux indemnisations des accidentés du travail ainsi que les coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC sont exclus des dépenses réelles.

Sommaire du rendement du Ministère par résultat stratégique

Dans la présente section, nous présentons un résumé des réalisations de Ressources humaines et Développement social Canada par résultat stratégique ainsi qu'un bulletin de rendement du Ministère, par rapport à des indicateurs et objectifs particuliers figurant dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2007–2008*.

Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social.

Au cours de l'année, le Ministère, avec ses ressources en matière de politique stratégique, de recherche et de communication, a contribué aux efforts du gouvernement visant à améliorer le niveau de vie et la qualité de vie des Canadiens, ainsi qu'à promouvoir leur bien-être social et la sécurité. Le Ministère a surtout cherché à aider le gouvernement à remplir ses engagements figurant dans le Budget et dans l'énoncé économique de 2007, notamment en contribuant à l'idée de créer de nouvelles possibilités et d'offrir des choix aux citoyens, ainsi qu'il a été annoncé dans *Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens*.

Le Ministère a continué d'instaurer plusieurs initiatives stratégiques visant à atteindre l'excellence à la grandeur de l'organisation. Elles consistent notamment à mettre au point le processus actuel de planification stratégique à moyen terme du Ministère afin de déterminer les tendances et les défis naissants, et à collaborer pendant l'élaboration d'un cadre stratégique intégré.

De grands progrès ont été réalisés pendant l'exercice pour l'intégration des immenses ressources de connaissances du Ministère, afin de mieux éclairer ses fonctions d'élaboration des politiques et des programmes. Une Stratégie de gestion du savoir a été conçue et des initiatives particulières ont été déterminées afin de créer, de mettre à jour, d'utiliser et de diffuser les données, les recherches et le savoir.

Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage.

En 2007–2008, Ressources humaines et Développement social Canada a collaboré avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, des établissements d'enseignement, des employeurs, des groupes communautaires et d'autres intervenants afin d'améliorer la qualité de vie des Canadiens. Ses programmes continuent d'améliorer la position concurrentielle du pays en aidant la population à avoir accès à des possibilités, notamment les études postsecondaires et le perfectionnement des compétences en milieu de travail, ainsi que l'expérience de travail. Tous ces facteurs, visent à doter le Canada de la main-d'œuvre la mieux instruite, la plus compétente et la plus souple du monde, contribuant ainsi à assurer la compétitivité des milieux de travail et à améliorer la productivité canadienne.

Grâce à ses programmes et services, Ressources humaines et Développement social Canada aide à atteindre plusieurs résultats du gouvernement du Canada : une croissance économique plus forte, une économie axée sur l'innovation et le savoir, une sécurité du revenu absolue, de l'emploi pour les Canadiens, notamment pour les groupes cibles et ceux qui se heurtent à des obstacles, ainsi qu'un marché équitable et solide. Les efforts du Ministère dans l'optique de ce résultat stratégique et de ses grandes activités de programme sont fidèles au principe visant la création de nouvelles possibilités et de choix pour les citoyens, qui figurent dans le plan économique du gouvernement : *Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens*.

Marché du travail et compétences en milieu de travail

En 2007-2008, le Ministère a intégré au sein de la Direction générale des compétences et de l'emploi toutes les activités de programme de compétences en milieu de travail et dans le marché du travail, afin de mieux promouvoir une population active compétente, adaptable et inclusive, et un marché du travail efficace. Cette série de programmes aide les employeurs à trouver et à garder des travailleurs compétents et talentueux et à faire en sorte qu'ils soient qualifiés, fiables et capables de s'adapter à l'évolution du marché du travail.

Les provinces et les territoires et d'autres intervenants sont des collaborateurs essentiels qui permettent au Ministère de bien planifier et de mettre en œuvre des programmes et des politiques qui améliorent la situation du marché du travail et qui favorisent les possibilités de formation et de perfectionnement des compétences des Canadiens en établissement et en milieu de travail.

À ces fins, Ressources humaines et Développement social Canada a travaillé avec ses principaux partenaires et intervenants pour mettre en œuvre des stratégies ciblées visant à améliorer les aptitudes, les compétences et le taux d'activité des Canadiens, y compris celui des groupes traditionnellement sous-représentés et des travailleurs vulnérables. Par exemple, le Ministère a collaboré avec des organismes autochtones et d'autres partenaires pour élargir et prolonger l'initiative du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones afin d'optimiser l'emploi autochtone dans les grands projets de développement économique de l'ensemble du Canada. Cette initiative favorisait l'intégration des Canadiens autochtones sur le marché du travail et permettait aux employeurs de satisfaire leurs exigences de compétences et de main-d'œuvre. De plus, une mesure comme l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés est venue aider les travailleurs âgés licenciés dans les communautés vulnérables à demeurer actifs en leur offrant des possibilités de formation et d'acquisition de nouvelles compétences.

Le Ministère veille par ailleurs à ce que nos programmes demeurent adaptés aux défis à relever sur le marché du travail et à offrir aux Canadiens actifs et inactifs les compétences dont ils ont besoin pour pouvoir profiter des perspectives d'emploi et de l'aide financière temporaire qu'il leur faut en période de transition. En 2007–2008, le Ministère a négocié le transfert de plusieurs Ententes actuelles cogérées sur le développement du marché du travail aux administrations provinciales et territoriales. En plus du soutien des clients admissibles à l'assurance-emploi au moyen des Ententes sur le développement du marché du travail, de nouvelles ententes sur le marché du travail ont aussi été négociées pendant l'année avec les administrations provinciales. Grâce à ces nouvelles ententes, les Canadiens peu spécialisés, actifs ou inactifs, qui sont inadmissibles aux prestations ou aux programmes de l'assurance-emploi recevront des prestations et des services d'emploi.

L'activité de programme Compétences en milieu de travail a contribué à l'objectif du gouvernement du Canada d'accroître la qualité des participants au marché du travail en collaborant avec les provinces et les territoires et d'autres partenaires du milieu de travail, afin d'améliorer les niveaux de compétences essentielles, et en appuyant la création, l'adoption, la mise à l'essai et l'échange d'approches et d'outils prometteurs pour le perfectionnement des compétences en milieu de travail. Par exemple, grâce au Programme des conseils sectoriels, ces conseils ont cherché à intégrer aux programmes d'études des normes professionnelles et du matériel de formation conçus par l'industrie.

Le Ministère a également continué d'améliorer l'efficacité du marché du travail et de favoriser un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre à l'échelle nationale. Nous avons établi de nouvelles collaborations avec les provinces, les territoires et les autres principaux partenaires pour améliorer la reconnaissance des titres de compétence des immigrants et réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre. Par exemple, le Programme des travailleurs étrangers temporaires a répondu aux besoins des employeurs qui voulaient embaucher des travailleurs étrangers temporairement, puisqu'il établissait des mesures visant à accélérer le traitement des opinions sur le marché du travail et à accroître la protection des travailleurs. Toujours en visant ces objectifs, le projet pilote d'avis relatif au marché du travail en mode accéléré et les nouveaux produits d'information destinés aux intervenants, aux employeurs et aux travailleurs étrangers ont été mis en place avec succès, et plusieurs ententes de partage d'information avec les provinces ont été conclues, ou ont du moins progressé.

Ressources humaines et Développement social Canada soutient également les apprentis et les ouvriers spécialisés au Canada. Par exemple, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de la Subvention incitative aux apprentis et il a collaboré avec les provinces et territoires à la Stratégie des métiers et de l'apprentissage afin de renforcer et d'harmoniser les systèmes d'apprentissage, et de mieux répondre aux demandes de l'économie en croissance.

Apprentissage

La prospérité durable du Canada dépend du maintien et de l'amélioration de sa compétitivité et de sa productivité. L'une des principales stratégies qui permet à la population canadienne d'y contribuer est de constituer la main-d'œuvre la mieux instruite, la plus compétente et la plus souple du monde. C'est une priorité qui est ressortie d'Avantage Canada. Les programmes d'apprentissage ont appuyé cette stratégie en aidant des centaines de milliers de Canadiens à fréquenter des collèges, des universités ou des écoles de métiers. Ils l'ont fait en incitant les Canadiens à épargner en vue de leurs études postsecondaires et en offrant aux étudiants des prêts et bourses pour qu'ils puissent faire de telles études.

Les programmes d'apprentissage ont donné aux Canadiens une chance plus équitable de faire des études postsecondaires en réduisant les obstacles financiers à l'apprentissage. Ces programmes visent les groupes sous-représentés, comme les personnes à faible revenu, les parents seuls, les Canadiens vivant dans des collectivités rurales et éloignées et les personnes handicapées. La participation aux études postsecondaires permet aux Canadiens de mieux réussir sur le marché du travail et de prendre davantage part à l'économie et à la société. Des recherches ont clairement démontré que les personnes qui ont fait des études postsecondaires sont plus productives, gagnent un meilleur revenu, sont moins souvent en chômage et demeurent sur le marché du travail plus longtemps[2].

En 2007–2008, le Ministère a consulté les Canadiens, les gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants afin d'examiner l'aide financière apportée aux étudiants. Des annonces ont été faites par la suite dans le Budget de 2008, comme la mise sur pied d'une série de mesures d'aide financière aux étudiants, y compris une nouvelle bourse d'études, ainsi que des changements visant à simplifier et à actualiser le Programme canadien de prêts aux étudiants[3]. Le Ministère a également apporté des changements au Programme canadien pour l'épargne-études, tel qu'annoncé dans le Budget de 2007, afin que les Canadiens puissent plus facilement économiser en vue des études postsecondaires[4].

Le Ministère a investi 1,1 milliard de dollars en 2007–2008 dans le Programme canadien de prêts aux étudiants, et 161,5 millions de dollars dans les Subventions canadiennes pour l'accès aux études et les Subventions canadiennes pour études afin d'aider les étudiants à fréquenter les établissements d'enseignement postsecondaire. Environ 460 000 étudiants du postsecondaire ont profité du Programme canadien de prêts aux étudiants. À peu près 58 500 Subventions canadiennes pour études et plus de 34 700 Subventions canadiennes pour l'accès aux études ont été accordées à des étudiants. Selon un sondage réalisé en 2008, 69 % des emprunteurs du Programme canadien de prêts aux étudiants ont déclaré qu'ils auraient en de graves difficultés en l'absence d'un prêt étudiant du gouvernement. Le Programme canadien de prêts aux étudiants a également fait l'objet d'une transition a heurts vers un nouveau fournisseur de services, tout en ayant fait des progrès considérables dans la réduction des prêts étudiants non remboursés. Le Ministère a également continué de moderniser le mode de prestation de l'aide financière aux étudiants canadiens.

De plus, en 2007, la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a versé 358,0 millions de dollars sous forme de bourses, pour un investissement total de 382,8 millions de dollars (y compris les frais d'exploitation). La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a également attribué 3 135 bourses d'excellence (au début et en cours d'études) à l'échelle nationale, d'une valeur de 4 000 $ ou 5 000 $, selon le type de bourse.

Par ailleurs, en 2007–2008, le Ministère a investi au total 627 millions de dollars pour aider les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. De plus, l'âge moyen auquel les enfants ont reçu leur première subvention canadienne pour l'épargne-études est maintenant de 4,2 ans, et les Canadiens ont maintenant des économies de 23,5 milliards de dollars pour les études postsecondaires

[2] Rapport du Programme d'indicateurs pancanadiens de l'éducation **http://www.statcan.ca/bsolc/francais/bsolc?catno=81-582-XIF**

[3] Pour en savoir plus sur le budget de 2008, voir **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/apprentissage/budget_2008/index.shtml**

[4] Pour en savoir plus sur le budget de 2007, voir **http://intra.prv/fr/messages/nos_representants/2007/budget07.shtml**.

de leurs enfants dans un Régime enregistré d'épargne-études. En outre, en 2007, plus de 215 000 bénéficiaires d'une subvention canadienne pour l'épargne-études ont fréquenté des établissements d'études postsecondaires avec l'aide de 1,3 milliard de dollars (1,07 milliard de dollars en 2006) provenant de leur Régime enregistré d'épargne-études.

En 2006–2007[5], environ 36 % des étudiants de niveau postsecondaire au Canada avaient eu recours au Programme canadien de prêts aux étudiants. En décembre 2007, 37 % des Canadiens de moins de 18 ans avaient des économies dans un Régime enregistré d'épargne-études, et 11,8 % des enfants admissibles avaient un Bon d'études canadien (lancé seulement en 2004).

En 2007–2008, le Ministère a facilité l'accès aux études internationales en aidant 271 étudiants canadiens à participer à des projets d'apprentissage à l'étranger. Le Ministère a également cherché à réduire les obstacles non financiers à l'apprentissage des adultes et à accroître la sensibilisation aux avantages de l'apprentissage continu auprès des Canadiens. Le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a été créé pour améliorer les compétences essentielles et le niveau d'alphabétisation des Canadiens, et pour mieux faire comprendre l'importance d'intégrer l'alphabétisation et les compétences essentielles aux politiques et aux programmes. RHDSC a par ailleurs lancé un nouveau site Web, Ciblétudes, qui contient une section pour aider les Canadiens à explorer l'apprentissage continu. Le Ministère a également mis au point un nouveau sondage qui lui permettra de vérifier si les Canadiens connaissent les avantages de l'apprentissage continu, et de percevoir leur attitude vis-à-vis de l'apprentissage, de l'éducation et de la formation des adultes. Enfin, il a cherché à promouvoir l'importance des études postsecondaires et à encourager les Canadiens à épargner pour y parvenir.

Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et normes internationales du travail efficaces.

Travail

Pendant l'année, le Programme du travail a appliqué la législation sur le travail régissant les secteurs d'activité de compétence fédérale; il a favorisé la collaboration au sein du réseau des secteurs de compétence en matière de travail au Canada; et il a géré les affaires internationales du travail pour le compte du Canada.

Ces activités ont porté sur une vaste gamme de questions relatives au travail : maintenir le juste équilibre dans la relation entre les employeurs et les employés; créer des milieux de travail compétitifs; contribuer à la productivité du Canada; et promouvoir le respect des droits du travail à l'échelle internationale. Par exemple, l'aide à la médiation et à la conciliation offerte aux employeurs et aux syndicats a mené au règlement de plus de 92 % des différends en matière de négociation collective sans interruption de travail. De plus, la planification d'un nouveau programme de stagiaires en relations industrielles a débuté afin d'accroître la capacité du milieu des relations de travail, et une analyse a été réalisée sur les recommandations émanant d'un examen de la Partie III (normes du travail) du *Code canadien* du travail. La *Loi sur le Programme de protection des salariés* est entrée en vigueur, laquelle prévoyait la création d'un programme pour assurer le versement des salaires et des congés non payés qui sont dus aux travailleurs lorsque leur employeur déclare faillite ou fait l'objet d'une mise sous séquestre. De plus, une stratégie de réintégration globale a été élaborée en collaboration avec le ministère de la Défense nationale afin de protéger l'emploi et les études des réservistes qui se portent volontaires pour effectuer un déploiement à plein temps auprès des Forces canadiennes. Enfin, le ministre du Travail a lancé une étude axée sur les causes et l'impact des arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale.

Des arrêts de travail très médiatisés survenus récemment dans le secteur privé de compétence fédérale ont poussé les représentants du Service fédéral de médiation et de conciliation à examiner ses services de prestation de programmes afin de mieux répondre aux besoins du milieu des relations de travail. La difficulté qu'éprouvaient les parties à régler de nombreuses questions dues aux changements structurels importants survenus dans les organisations d'entreprises, a été définie comme l'un des principaux facteurs contribuant aux conflits de travail. La fusion des unités de négociation découlant de la rationalisation des structures de

[5] 2006 - 2007 est la dernière année pour laquelle nous avons des données.

négociation, l'arrivée et l'intégration d'un concurrent, et la création d'une seule entreprise régionale ont donné lieu à de longues négociations, à des litiges coûteux et, dans certains cas, à des arrêts de travail. Fait à noter, ces arrêts de travail étaient différents des autres en ce qui concerne leur durée et le nombre de jours-personnes perdus. Un examen plus approfondi de ces différends a permis de constater que les décisions des entreprises reposaient surtout sur des impératifs opérationnels et on n'avait pas prêté suffisamment attention à l'incidence des changements organisationnels sur les employés, sur leurs conditions de travail et sur leurs syndicats. Les grands changements dans une entreprise entraînent souvent des réorganisations importantes dans les structures de représentation syndicale. Les méthodes habituellement employées pour répondre aux préoccupations des employés sont ébranlées puisque les syndicats établis depuis longtemps sont eux-mêmes confrontés à des problèmes de représentation et d'organisation qui compliquent la situation, et qui, dans certains cas, entrave leur capacité à réagir à un changement structurel important instauré par leur employeur.

L'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et le Pérou, dont les négociations se sont conclues en janvier 2008, est l'accord dans le domaine du travail le plus vigoureux qui ait jamais été négocié par le Canada. Il comporte des dispositions efficaces qui engagent les signataires à veiller à ce que leurs lois sur le travail préservent les droits et les principes fondamentaux reconnus à l'échelle internationale, et à appliquer leur législation sur le travail. À cet accord s'ajoute un programme d'assistance technique pour aider le Pérou à respecter ses obligations prévues dans l'Accord de coopération dans le domaine du travail et d'autres engagements internationaux liés au travail. Le Programme du travail a appris que, même si des pays comme le Pérou ont la volonté politique d'améliorer les conditions de travail et le niveau de vie de leurs travailleurs et des membres de leur famille, il leur manque les ressources nécessaires pour améliorer la situation du travail dans leur pays. Le Programme du travail a appris que la meilleure façon de promouvoir des changements durables en ce qui touche la dimension travail du commerce international consiste à intégrer la coopération, ainsi que l'aide financière et technique, dans de véritables engagements liés au travail grâce à nos Accords de coopération dans le domaine du travail.

Le respect de l'équité en matière d'emploi comprend l'application de techniques de résolution et d'identification de problèmes complexes. Lorsque celles-ci sont appliquées dans le domaine de la gestion des ressources humaines, discipline qui constitue toujours l'un des défis en évolution les plus complexes en entreprise, les employeurs trouvent souvent qu'il est difficile de bien fonctionner et d'atteindre des résultats concrets. Le manque d'outils, de techniques, de modèles et de logiciels d'accompagnement se traduit par un manque de cohérence entre le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi et le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi, ainsi qu'entre les cinq régions du Programme du travail. Les résultats de l'examen de la conformité et la rétroaction des employeurs confirment cette conclusion. Le Programme du travail a donc commencé à élaborer un processus en quatre étapes fournissant des directives pas à pas à l'aide d'une vaste gamme d'outils et de modèles. La version finale des quatre étapes initiales destinées aux employeurs assujettis au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi a été achevée à l'hiver 2007.

Le Programme du travail a contribué à plusieurs résultats du gouvernement du Canada : un marché équitable et sécurisé; des collectivités sécuritaires et sécurisées; un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale; et un partenariat nord-américain fort et mutuellement avantageux.

Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités.

Le Ministère a continué d'aider les personnes, les familles et les collectivités à exploiter au maximum leur potentiel afin de contribuer à la société canadienne et de bénéficier des avantages qu'il leur procure. Il s'agit parfois d'offrir de l'aide directe, comme les prestations de retraite payées à plus de 5 millions de personnes afin de leur assurer une sécurité du revenu, et les prestations financières versées aux parents pour qu'ils puissent choisir de quelle façon ils veulent s'occuper de leurs jeunes enfants. D'autres activités visent à réagir face à des situations particulières ou précaires comme le travail avec les groupes communautaires pour offrir des installations et des services répondant aux besoins des sans-abri, ou l'investissement dans les collectivités dans le cadre du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, du Programme de partenariats pour le développement social.

Investissement social

Le Ministère a continué d'administrer les régimes nationaux de pensions du Canada, qui constituent d'importantes sources de sécurité du revenu pour les personnes âgées, les conjoints survivants et les personnes handicapées. En 2007–2008, plus de 4,8 millions de personnes ont reçu des prestations du Régime de pensions du Canada, tandis que plus de 4,4 millions de personnes ont reçu des prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse. Par ailleurs, environ 1,6 million de personnes âgées à faible revenu ont reçu le Supplément de revenu garanti. Pour illustrer l'importance de ces régimes de retraite pour les personnes âgées à faible revenu, mentionnons que les prestations du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti représentaient plus de la moitié du revenu total après retraite de ce segment de la population. De plus, le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada assurait un revenu aux personnes handicapées incapables de travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. D'autres prestations du Régime de pensions du Canada assuraient une sécurité du revenu aux époux ou conjoints de fait survivants et à leurs enfants à charge. Au total, environ 59,5 milliards de dollars ont été versés en prestations par le Régime de pensions du Canada et le Programme de la Sécurité de la vieillesse en 2007–2008 (en hausse par rapport à 56,4 milliards de dollars en 2006–2007).

Pour faire en sorte que les régimes de pensions nationaux du Canada demeurent adaptés aux besoins actuels et futurs des Canadiens, le Ministère a mis en place plusieurs nouveautés. Il s'agit notamment de modifications législatives visant à simplifier l'accessibilité et l'administration des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse. Entre-temps, le Ministère a poursuivi ses efforts de rayonnement pour informer les particuliers de l'existence du régime de revenu de retraite du Canada, surtout les segments vulnérables de la population, dont les membres ont souvent du mal à recevoir de l'information et de l'aide par l'intermédiaire des services gouvernementaux traditionnels.

Le Ministère a également cherché à aider les groupes les plus vulnérables à améliorer leur bien-être et leur participation communautaire grâce à des programmes comme Nouveaux Horizons pour les aînés, le Programme de partenariats pour le développement social et l'initiative Comprendre la petite enfance. Le programme communautaire Nouveaux Horizons pour les aînés a investi dans 1 771 projets pour encourager les personnes âgées à transmettre leur savoir et leurs compétences à d'autres membres de leur collectivité et à réduire leur isolement social. Dix millions de dollars de plus ont également été investis dans le programme afin de sensibiliser la population aux mauvais traitements envers les personnes âgées et à la fraude dont ils sont victimes, et d'apporter une aide à l'immobilisation applicable aux bâtiments et au matériel nécessaires aux programmes destinés aux aînés.

Dans le but de renforcer la capacité du secteur sans but lucratif à répondre aux enjeux actuels et nouveaux de développement social, on a investi dans 59 projets dans le cadre du Programme de partenariats pour le développement social. Ces investissements encouragent le renouvellement et l'amélioration des services, des modèles de prestations novateurs, et l'élaboration de produits, comme des manuels d'instructions, des outils de formation et des guides de pratiques exemplaires. Ce travail a un effet direct sur le renforcement des programmes communautaires de première ligne, surtout les services dont dépendent les enfants et les familles, les personnes handicapées, et les autres segments vulnérables de la population.

Enfants et familles

Compte tenu de l'importance que les familles attachent à la garde des enfants et à toute la gamme des difficultés que cette tâche représente pour les parents, le gouvernement du Canada a commencé en 2007–2008 à transférer chaque année 250 millions de dollars aux provinces et aux territoires afin de les aider à créer de nouvelles places en garderie. Le gouvernement fédéral a aussi offert une aide financière importante par l'entremise du Transfert social canadien, afin de contribuer au développement de la petite enfance par la voie d'initiatives fédérales, provinciales et territoriales, comme le Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, et l'Entente sur le développement de la petite enfance.

De même, l'activité de programme du volet Enfants et familles a géré la Prestation universelle pour la garde d'enfants, qui offre une aide financière permettant aux parents de décider eux-mêmes de quelle façon ils souhaitent prendre soin de leurs enfants. Chaque mois, 1,5 million de familles ayant de jeunes enfants ont reçu la Prestation universelle pour la garde d'enfants. De l'aide financière et des services ont été offerts aux familles à faible revenu par la voie de la Prestation nationale pour enfants, un partenariat entre le

gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux, qui comporte aussi un volet pour les Premières nations.

Logement et sans-abri[6]

Des personnes deviennent sans abri pour toutes sortes de raisons, si bien que la population des sans-abri est très diversifiée dans bien des collectivités. Le Ministère a donc investi dans les programmes communautaires pour élaborer des outils et des moyens d'intervention efficaces visant à aider les personnes sans abri à devenir autonomes. L'activité de programme du volet Logement et sans-abri est le chef de file dans ce domaine, en collaboration avec de nombreux partenaires et intervenants. La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a amélioré les partenariats gouvernementaux visant à améliorer l'accès aux services et aux programmes dont ont besoin les personnes et les familles aux prises avec le cycle de l'itinérance. Au lieu de mettre l'accent sur les interventions après coup, on cherche à prévenir et à réduire l'itinérance par des solutions à plus long terme, comme des programmes de logement de transition et de soutien. La stratégie repose sur les partenariats, une meilleure collaboration et une meilleure coordination des investissements par les divers partenaires pour la mise en place de solutions locales à des problèmes locaux.

Améliorer les résultats des canadiens grâce à l'excellence du service.

À sa troisième année d'existence, Service Canada a continué de tendre vers ses buts, soit offrir un guichet unique à ses clients, une meilleure intégrité des programmes, et une collaboration et des partenariats plus vigoureux avec les autres ministères et organismes fédéraux, les provinces et les territoires. Service Canada a cherché à améliorer la prestation de ses programmes de base, tandis que de nouveaux services ont été créés et que d'autres ont été améliorés. De nouveaux points de service ont été établis et les efforts visant à assurer la saine administration des fonds publics se sont poursuivis. Service Canada a cherché de manière proactive à obtenir des conseils auprès d'une foule d'organismes externes qui lui ont fourni des renseignements inestimables sur les besoins de divers groupes de clients, et qui ont appuyé l'élaboration de stratégies de services propres à certains segments de clients. L'accès aux services s'est amélioré grâce à la mise en place de 33 nouveaux points de service, pour un total de 620 au Canada, à des visites de sensibilisation dans les petites collectivités et à l'utilisation accrue du site Web de Service Canada. Service Canada a continué d'élargir sa gamme de services, comprenant notamment le Programme de remise écoAUTO, les Paiements d'expérience commune et l'administration des paiements d'indemnisation liée aux conditions des glaces, tout en poursuivant ses efforts pour accroître l'efficacité de la prestation des services dans des domaines comme les demandes de passeports. Service Canada entend maintenir la bonne administration des fonds publics et préserver la vie privée des clients en veillant à protéger les renseignements personnels des Canadiens et en faisant en sorte que les prestations soient versées avec exactitude.

Un service décloisonné axé sur les citoyens

En 2007–2008, Service Canada a su améliorer la connaissance qu'ont les Canadiens des programmes et services du gouvernement du Canada qui leur sont offerts. La publicité à l'échelle nationale, régionale et communautaire a fait en sorte que la population était désormais au courant des nouveaux services offerts et des services propres à certains programmes. La promotion de Service Canada a été renforcée grâce à de meilleures affiches portant la marque Service Canada, et par la participation des employés de Service Canada à des activités communautaires, à des séances d'information, à des foires professionnelles et à d'autres activités à l'extérieur des bureaux. Ensemble, ces efforts se sont traduits par une utilisation accrue du 1 800 O-Canada et du site Web de Service Canada, de même que par des visites aux centres de Service Canada pour accéder aux services et aux programmes annoncés. Les Canadiens considéraient de plus en plus Service Canada comme un réseau de services de choix; en conséquence, plus de 51 millions d'appels ont été effectués dans les centres d'appels de Service Canada, et nous avons recensé plus de 90 000 demandes de Paiements

[6] Au sein du portefeuille, Ressources humaines et Développement social Canada s'occupe de l'itinérance, et la Société canadienne d'hypothèques et de logement s'occupe du logement. L'architecture des activités de programmes du Ministère reflète désormais cette double vocation.

d'expérience commune, 267 000 demandes de passeports, près de 53 000 demandes de subventions incitatives aux apprenti plus de 113 millions de visites sur le site Guichet emplois, et au-delà de quatre millions de visites de plus sur le site Web de Service Canada par rapport à 2006–2007. En tout, 33 nouveaux points de service de Service Canada se sont ajoutés, si bien que 95,4 % des Canadiens habitent désormais à moins de 50 kilomètres d'un point de service de Service Canada. Service Canada a amélioré l'étendue des programmes qu'il offre en élargissant ses partenariats avec les autres ministères fédéraux et les autres ordres de gouvernement, les intervenants et les organismes bénévoles pour administrer des services en son nom.

Intégrité

La protection des renseignements personnels des Canadiens a continué d'être une grande priorité, et des mesures ont été prises pour les sauvegarder, améliorer les contrôles de gestion, élaborer une analyse des risques et un cadre d'examen de l'intégrité pour les nouveaux services offerts, et pour prioriser et rationaliser les enquêtes sur les demandes de prestations d'assurance-emploi. Service Canada a mis en place des mesures qui renforcent encore plus la protection des renseignements personnels des Canadiens, et qui contribuent à faire en sorte que les bonnes prestations soient versées aux clients admissibles et aux fins voulues. Service Canada a adopté la validation de principe pour accroître sa capacité à analyser les données afin de déceler les abus liés aux numéros d'assurance sociale, d'enquêter sur ces cas et de les éviter. Les premières études de référence réalisées sur le programme de la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada ont démontré la grande exactitude des paiements. Quant à l'objectif qui consiste à veiller à l'intégrité du numéro d'assurance sociale, Service Canada a mis en place une stratégie de gestion de la qualité prévoyant des contrôles systématiques rigoureux à chaque étape de l'attribution des numéros d'assurance sociale. Des taux d'exactitude élevés ont été obtenus tant du côté de l'attribution d'un numéro d'assurance sociale à la bonne personne (plus de 99,9 %) que de l'inscription des données de l'État civil au Registre d'assurance sociale, comme les naissances et les décès. Nous avons conçu une série de stratégies d'intégrité et d'interventions proactives et préventives pour faire en sorte que les paiements soient versés uniquement aux personnes admissibles. Pour sécuriser l'accès aux services en ligne de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse, Service Canada a validé l'identité des clients en la comparant au Registre d'assurance sociale, ce qui a donné lieu à 13,7 millions d'opérations d'authentification. Pour protéger l'intégrité des fonds publics, nous avons réalisé un total de 772 357 enquêtes fondées sur des soupçons de fraude ou d'abus du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse, du numéro d'assurance sociale et de l'assurance-emploi.

Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

Le renforcement des partenariats établis avec les autres ministères et organismes fédéraux et les autres ordres de gouvernement a permis à Service Canada d'élargir la gamme des prestations et des services qu'il offre aux Canadiens. Les relations de travail efficaces établies avec ces autres organisations pendant l'année ont permis de simplifier les procédures que doivent suivre les clients qui ont besoin d'aide de la part du gouvernement du Canada et d'améliorer la rapidité du versement des prestations pour les personnes dont la situation financière crée une urgence. Sept nouvelles ententes formelles ont été conclues avec six ministères et organismes (ministère des Ressources humaines et du Développement social, ministère des Pêches et des Océans, Passeport Canada, ministère du Patrimoine canadien, ministère de la Défense nationale et ministère des Transports) pour faciliter l'administration des prestations et des services en leur nom. Nous avons pu contribuer à l'amélioration de la gestion des événements vitaux au moyen d'ententes avec les provinces, qui ont permis l'authentification et la validation de l'identité personnelle. La page « Mon dossier Service Canada » a éliminé le besoin de comptes clients multiples pour accéder aux produits et services de Service Canada. La capacité de service à la clientèle a bénéficié d'un autre coup de pouce, grâce à la fonction « Lisez-moi » pour les personnes ayant des troubles de la vue ou de mobilité qui utilisent le site Web de Service Canada, comme en témoignent les 172 000 activations du lecteur vocal. Le volume d'activité enregistré en 2007–2008 est la preuve concrète de la capacité accrue de Service Canada.

Tableau 2 : Bulletin du Ministère selon les indicateurs de programme

Les indicateurs de programme constituent l'une des sources servant à évaluer le rendement du Ministère. Les évaluations, les vérifications et les divers rapports de suivi des programmes sont aussi des outils qui expliquent en profondeur le rendement.

Le bulletin présente les résultats pour les indicateurs de rendement des programmes du Ministère qui ont été publiés dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2007–2008*. Dans le cas des indicateurs qui sont assortis d'une cible établie, le bulletin comprend une évaluation, c'est-à-dire qu'il indique si les attentes ont été réalisées, en grande partie réalisées ou non réalisées. Il n'y a pas d'évaluation pour les indicateurs qui n'ont pas de cibles établies. Il y a de brefs commentaires relatifs aux indicateurs, au besoin. D'autres commentaires plus précis sur les résultats des indicateurs figurent dans la section du document où il est question du rendement par résultat stratégique.

En tout, le Ministère a atteint ou dépassé 37 de ses 45 objectifs.

Sources des données de l'évaluation

Ressources humaines et Développement social Canada a instauré un contrôle supplémentaire pour tous les renseignements sur le rendement recueillis et faisant partie du *Rapport sur le rendement* afin de déterminer la source et la qualité des données.

L'évaluation de la qualité des données qui se trouvent dans le *Rapport sur le rendement* repose sur cette évaluation préliminaire des contrôles des systèmes. Le tableau ci-après présente un résumé de l'évaluation de la qualité des données cibles examinées. Le Ministère continuera d'examiner certains systèmes de données, d'améliorer les contrôles de gestion et de présenter ses constatations dans les prochains rapports sur le rendement.

Selon les principales constatations de l'examen, 76 % des données ciblées ont été classées comme étant « bonnes ». Les autres données ciblées examinées ont été classées, pour la majeure partie, parmi les données « raisonnables ».

Sources des données de l'évaluation — Résumé de l'évaluation des systèmes de données et contrôles de processus

Évaluation des systèmes et contrôles de données	Définition	Nombre de systèmes et contrôles de données
Bonne	Des politiques et procédures clairement définies sont en place	90
Raisonnable	Des contrôles correctifs sont en place pour compenser le manque de politiques/procédures définies	26
Faible	Aucune politique/procédure définie ou aucun contrôle correctif n'est en place	2

Tableau 2 : Bulletin du Ministère selon les indicateurs de programme

Sommaire du rendement du Ministère par résultat stratégique

Légende

● Cible atteinte ou dépassée
O Cible non atteinte
◘ Cible largement atteinte
s.o. Sans objet

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage			
Clients ayant un emploi			
●	Nombre de clients ayant un emploi et/ou qui retournent aux études après une intervention d'un programme d'emploi et en proportion du nombre total de clients qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi.	Fourchette : de 205 000 à 225 000 Proportion : de 55 % à 60 %	Nombre : 221 787 Proportion : 60,76 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Apte au travail/Recherche d'emploi			
●	Nombre de clients du volet Apte au travail/Recherche d'emploi[a] qui ont un emploi ou qui sont retournés aux études après une intervention d'un programme d'emploi [a] Apte au travail/Recherche d'emploi : appuie des programmes qui aident les clients à trouver un emploi qui leur convient le plus rapidement possible.	Fourchette : de 87 000 à 95 000	105 296 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Développement			
●	Nombre de clients qui décrochent un emploi ou qui retournent aux études après une intervention d'un programme de développement[b] de l'emploi. [b] Développement : programmes offrant des prestations qui aident les clients à acquérir de l'expérience de travail, à améliorer leurs compétences professionnelles ou à démarrer une entreprise.	Fourchette : de 118 000 à 130 000	123 845 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
O	Nombre de clients ayant participé à une initiative de perfectionnement des compétences et comme proportion du nombre total des clients ayant participé à une intervention d'un programme de développement de l'emploi.	de 85 000 à 94 000 68 %	75 203 65 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
	Commentaire : Une variété de facteurs économiques influent sur chacun de ces indicateurs. Par exemple, ces indicateurs subissent l'effet de la forte demande continue de main-d'œuvre partout au Canada, de la forte croissance économique attribuable aux hausses d'emploi rapides et à la faible croissance de la productivité, au taux d'activité et au taux d'emploi records des 15 à 64 ans, et au taux de chômage qui s'établit pratiquement à un minimum record dans la plupart des provinces en 2007–2008.		
●	Nombre d'apprentis ayant reçu des prestations prévues par la partie I ou II de la *Loi sur l'AE*.	de 50 000 à 56 000	58,195 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
●	Pourcentage des conseils sectoriels qui atteignent ou dépassent le niveau de rendement attendu.	90 %	95 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
●	Augmentation du nombre de gens de métier qui sont tout à fait mobiles au Canada grâce à un certificat du Sceau rouge.	17 000	21 087 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Proportion d'immigrants qualifiés exerçant des professions ciblées par des interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétence étrangers.	53 %	53,7 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
◐	Pourcentage des emprunteurs du Programme canadien de prêts aux étudiants pour qui l'incidence de ne pas avoir de prêt aurait été grande.	71 %	69 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Satisfaction des clients à l'égard de la qualité générale des services fournis par le Programme canadien de prêts aux étudiants.	75 %	75 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Pourcentage des enfants de 0 à 17 ans qui ont déjà reçu une incitation au régime enregistré d'épargne-études.	36 %	37 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et normes internationales du travail efficaces			
●	Pourcentage des différends liés à des négociations collectives réglés sans arrêt de travail en vertu de la Partie I (relations de travail) du *Code canadien du travail*.	90 %	92,1 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Pourcentage des plaintes de congédiement injustifié réglées par des inspecteurs (Partie III du *Code canadien du travail*).	75 %	76 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Taux d'incidence des accidents invalidants mesurant le changement dans le taux de blessures et de maladies avec perte de temps, y compris les décès, dans les secteurs relevant de la compétence fédérale d'une année à l'autre.	Réduire le taux d'incidence des accidents invalidants de 10 % sur cinq ans (d'ici 2008–2009) dans les secteurs à risque élevé où nous faisons des interventions ciblées	• Réduction de 12,6 % dans tous les secteurs d'activité • Réduction de 20,5 % dans sept secteurs prioritaires Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
○	Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant à verser relativement à des plaintes visées par la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié).	75 %	57,93 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	Commentaire : La cible n'a pas été atteinte en raison du nombre de plaintes/des montants anormalement élevés non réglés à cause de faillites (surtout deux grandes faillites en Ontario, pour lesquelles les sommes sont pratiquement irrécouvrables) et des demandes déposées à la Cour fédérale. Si ces deux catégories étaient exclues, le résultat serait de 84,79 %.		

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
●	Satisfaction des clients à l'égard de la qualité des données de la Direction de l'information sur le milieu de travail.	80 %	Résultat de 2006–2007 : 96, 4 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	Commentaire : Aucun sondage n'a été effectué en 2007–2008.		
Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités			
●	Nombre et pourcentage de clients dont l'employabilité est améliorée.	2 200 clients ou 40 %	2 600 clients ou 74 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Nombre de nouveaux projets ou initiatives communautaires de développement social qui ont obtenu un soutien pour promouvoir la participation des enfants et des familles, des personnes handicapées ou d'autres populations vulnérables.	30 projets	59 projets Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
●	Nombre de personnes prenant part à des projets communautaires Nouveaux Horizons pour les aînés.	50 000 participants	91 700 participants* *Selon une estimation de 100 participants par projet. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
●	Pourcentage des familles qui reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants pour leurs enfants de moins de six ans.	100 % des familles admissibles	99,2 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Montant investi dans les collectivités par des partenaires externes (groupes sans but lucratif, organismes du secteur privé et autres ministères) pour chaque dollar investi par l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance.	1,50 $	3,18 $** **Tous les résultats de l'année de transition ne sont pas disponibles. Les résultats représentent les projets reportés de la Phase II de l'Initiative nationale pour les sans-abri (le programme qui a précédé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance). Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Pourcentage de tous les investissements de l'Initiative de partenariats de lutte contre l'itinérance destinés aux services de logement stable à long terme et aux services connexes.	65 %	73,9 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service			
○	Réponse aux appels spécialisés par un agent en moins de 180 secondes — renseignements et opérations.	95 %	58,5 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	Commentaire : Résultat pour le Programme canadien de prêts aux étudiants : 94,5 % Résultat pour le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse : 75 % Résultat pour l'assurance-emploi : 41 %. Service Canada continue d'améliorer ses centres d'appels spécialisés en transformant l'actuel réseau de silo de programmes en un réseau intégré. Lorsque la mise en œuvre sera terminée, la charge de travail pourra être gérée à l'échelle nationale, ce qui permettra plus tard aux agents habilitants de répondre aux Canadiens de n'importe quel programme depuis n'importe quel emplacement géographique.		
●	Appels généraux auxquels un agent a répondu dans les 18 secondes (1 800 O Canada)	85 %	88 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Accès à des services automatisés d'information téléphonique.	95 %	95,4 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Disponibilité des services Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – renseignements et opérations.	98 %	99,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Disponibilité de formules en ligne sous des formes accessibles aux personnes handicapées.	10	11 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Pourcentage des Canadiens ayant accès à des services à moins de 50 km de leur domicile.	90 %	95.4% Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Nombre de centres de Service Canada dont les heures de service sont prolongées.	60	62 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Nombre de points de service aux groupes communautaires minoritaires de langue officielle.	17	37 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Langues offertes autres que le français et l'anglais.	10	20 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
○	Avis envoyés dans les sept jours de la réception de la demande.	80 %	65.8% Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	Commentaire : Lorsque les Canadiens déposent une demande en ligne, ils sont immédiatement avisés de la réception de leur demande. Pour l'instant, il est impossible d'accuser réception dans les sept jours d'une demande déposée sur papier. **Résultats :** Pour l'assurance-emploi : 97,6 % des demandes initiales et 85,5 % des demandes de renouvellement sont reçues par voie électronique par Internet, et un accusé de réception est émis instantanément. Pour le Régime de pensions du Canada : 24 % des demandes dans le cadre du Régime de pensions du Canada ont été reçues en ligne, et un accusé de réception a été émis instantanément. Pour la Sécurité de la vieillesse : Les demandes de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti ne sont pas automatisées, si bien que l'indicateur global baisse à 65,8 %. Le dépôt en ligne des demandes de Sécurité de la vieillesse est prévu pour 2009–2011.		
●	Avis de paiement ou de non-paiement des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada émis dans le premier mois du droit à pension.	85 %	91,8 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Avis de paiement ou de non-paiement des prestations d'assurance-emploi émis dans les 28 jours du dépôt de la demande.	80 %	80,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Appels devant le juge-arbitre de l'assurance-emploi envoyés au Bureau du juge-arbitre dans les 60 jours.	100 %	98,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
◎	Appels devant le Conseil arbitral de l'assurance-emploi inscrits au rôle dans les 30 jours.	90 %	78,1 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Avis de paiement ou de non-paiement des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse émis dans le premier mois du droit à ces prestations.	90 %	93,7 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
●	Permis de navigation de plaisance émis en une seule visite.	90 %	89,8 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
●	NAS émis en une seule visite	90 %	93 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
●	Taux d'exactitude des paiements (y compris l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse) (en voie d'élaboration pour le Régime de pensions du Canada).	95 % (AE)[a]	94,4 % assurance-emploi Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	Satisfaction des clients à l'égard des services offerts	80 %[b]	s.o. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Commentaire : [a] Un indicateur combiné pour les paiements de l'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse sera instauré en 2008–2009.

[b] Renvoie au sondage biannuel sur la satisfaction des clients auquel s'ajoutera une foule de commentaires des clients et de mécanismes connexes 2007–2008.

Gestion intégrée du Ministère

Indicateurs des ressources humaines et des langues officielles

Légende

● Cible atteinte ou dépassée
O Cible non atteinte
O Cible largement atteinte
s.o. Sans objet

Cote	Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
Équité en matière d'emploi			
O	Représentation des membres de minorités visibles	9,4 %	9,0 %
●	Représentation des Autochtones	3,1 %	3,9 %
●	Représentation des personnes handicapées	3,4 %	7,2 %
●	Représentation des femmes	59 %	70,7 %

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Commentaire : La sous-représentation des membres des groupes de minorités visibles est un problème connu au gouvernement fédéral. À Ressources humaines et Développement social Canada, où l'on compte 22 034 employés, l'écart des membres de ce groupe n'est que de 0,4 %. De même, seulement quelques groupes professionnels de ce groupe désigné sont considérablement sous-représentés. Ces groupes professionnels sont les systèmes informatiques et la gestion de programme.

Les écarts applicables à l'équité en matière d'emploi sont comblés de façon dynamique dans le processus de planification des ressources humaines. Des rapports et analyses statistiques sont présentés aux directions générales, aux secteurs d'activité et aux régions pour qu'ils puissent déterminer la sous-représentation localisée d'un groupe dans leur plan de ressources humaines et y réagir.

Plaintes en matière de langues officielles			
s.o.	Service au public	Résultats réels à venir	33
s.o.	Langue de travail	Résultats réels à venir	15

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Réalisations par rapport aux priorités

Priorités de la direction

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Renforcer et assurer une gestion efficace au sein du Ministère	
Veiller à offrir des services ministériels efficaces et efficients	Le Ministère a passé en revue sa structure de gouvernance afin de renforcer la responsabilisation et la prise de décisions cohérentes. Il a examiné les fonctions des Services ministériels pour évaluer les problèmes et améliorer le rendement. Un secrétariat ministériel a été créé afin d'offrir des services de soutien et de coordination au ministre et à la haute direction dans tout le portefeuille de Ressources humaines et Développement social Canada.
Renforcer les systèmes d'information et de gestion du savoir	Le Ministère a fait avancer une stratégie générale de gestion du savoir fondée sur des outils, produits et forums de dialogues Web pour faciliter le stockage, la diffusion et le transfert des connaissances nécessaires à l'élaboration et à l'analyse réfléchies des politiques et des programmes. Le Ministère a préparé le projet pilote Portail des connaissances de RHDSC pour donner aux employés un accès rapide et centralisé à un ensemble complet de ressources de connaissances du Ministère, y compris les fonds de données, les rapports de recherche et les communications publiées et non publiées, les rapports d'évaluation et de vérification, les bulletins, les indicateurs, les données statistiques et les recherches sur l'opinion publique. L'Initiative en matière de gestion des dossiers électroniques a été lancée. Elle comprend la mise en application du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information qui intègre la gestion des dossiers, la gestion des documents, l'imagerie, la reconnaissance optique des caractères, l'indexation, la recherche et l'extraction plein texte, le déroulement des opérations, ainsi que les capacités de consultation et de présentation de documents en ligne, afin d'améliorer la prestation de service, de mieux appuyer les décideurs, de faire en sorte que les travailleurs du savoir soient plus productifs et de promouvoir l'échange d'information.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Réagir aux questions soulevées dans l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion	À la quatrième phase de l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion 2006, le Secrétariat du Conseil du Trésor a répertorié un total de sept domaines où l'intervention du Ministère serait justifiée. Il s'agit du leadership fondé sur les valeurs et de la culture organisationnelle, des présentations au Conseil du Trésor, des rapports sur le rendement, de la technologie de l'information, de la gestion de l'actif, de la gestion et du contrôle financiers, et de la vérification interne. Le Ministère a réagi en concevant et en mettant en œuvre un plan d'action détaillé contenant des initiatives concrètes. Si aucun processus officiel de suivi et de production de rapport n'a été appliqué, un rapport d'étape périodique était présenté aux réunions de la haute direction. Les efforts, les activités et les initiatives visant à atténuer les craintes exprimées ont servi à alimenter l'autoévaluation ministérielle de la cinquième phase du Cadre de responsabilisation de gestion, et ont par la suite été communiqués au Conseil du Trésor. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a reconnu et félicité le Ministère pour les progrès qu'il a réalisés dans tous les domaines recensés à la quatrième phase en lui attribuant une évaluation nettement améliorée à la suite de la cinquième phase.
Assurer une relation de gouvernance efficace dans l'élaboration des politiques, la conception des programmes et la prestation des services par l'intermédiaire de Service Canada	Le Ministère a créé un Conseil de direction responsable des secteurs, un seul comité de vérification, et il a instauré l'examen des structures et processus de gouvernance. La capacité de planification des politiques à moyen terme s'est intensifiée en mettant l'accent sur des diagnostics sectoriels et intégrés et sur l'engagement à grande échelle envers les politiques et les recherches sur l'élaboration du programme d'action à moyen terme. Les relations entre l'évaluation et l'élaboration des politiques ont beaucoup progressé. Pour une troisième année consécutive, l'évaluation a reçu une bonne note dans l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Maintenir et améliorer la gestion financière dans tous les secteurs du Ministère	
Améliorer et maintenir les fonctions de transparence et de surveillance grâce à des mesures de responsabilisation, y compris la mise en œuvre de la *Loi fédérale sur la responsabilité*	Le Ministère a évalué les problèmes et les risques, élaboré d'autres modèles pour renforcer la responsabilisation et améliorer le rendement, et terminé l'analyse des possibilités d'harmonisation des services ministériels et de la gestion des subventions et contributions, notamment par l'élaboration d'une structure de responsabilisation et de gestion adéquate, qui favorise des liens plus solides avec les politiques, les priorités et l'orientation, le suivi et la surveillance plus attentive des questions, et qui prête une plus grande attention aux résultats. Le Ministère a préparé un plan d'action triennal pour rationaliser, simplifier et harmoniser la gestion des subventions et contributions du Ministère, ce qui a ainsi allégé le fardeau pour ce qui est de l'administration et de la présentation de rapports sur les bénéficiaires, dans l'ensemble du Ministère, en veillant tout de même à l'imputabilité des programmes de financement.
Appuyer le sous-ministre dans son nouveau rôle d'« administrateur des comptes »	Le Ministère a instauré un seul poste d'agent principal des finances, d'agent supérieur au Bureau de divulgation interne des actes fautifs, de sous-ministre adjoint de la Direction générale des services des ressources humaines, et d'agent de sécurité pour Ressources humaines et Développement social Canada. Il s'est assuré que les gestionnaires et les cadres en poste avaient validé leur connaissance des responsabilités juridiques liées à l'exercice de pouvoirs délégués en faisant les évaluations exigées pour répondre aux normes sur les compétences, au moins tous les cinq ans. Il a terminé le processus de sélection pour la nomination des membres du Comité de vérification externe.
Réagir aux constatations figurant dans les rapports de la vérificatrice générale	La direction s'est servie des résultats provenant du Bureau de la vérificatrice générale pour améliorer le fonctionnement du Ministère. Les cadres de RHDSC ont préparé des plans d'action pour satisfaire aux recommandations du Bureau de la vérificatrice générale, et la Vérification interne en a par la suite assuré le suivi pour que les recommandations de la Vérification soient mises en place en temps opportun.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Renforcer l'intégrité des programmes en améliorant les renseignements sur l'identité et en réduisant les erreurs et la fraude	Plus de 700 000 enquêtes sur des fraudes ou des abus soupçonnés du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi ont été réalisées en 2007–2008. Service Canada a entrepris une validation de principe pour améliorer l'analyse des données et détecter les cas d'abus par rapport aux numéros d'assurance sociale, enquêter sur les cas et les éviter. L'organisation a instauré la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale pour exercer des contrôles systématiques et rigoureux et orienter chaque étape d'attribution d'un numéro d'assurance sociale.
Réaliser des économies dans l'examen des dépenses et remplir les engagements en matière de gestion efficace des dépenses	Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada avaient fixé un objectif d'épargne révisé dans l'examen des dépenses de 300 millions de dollars, mais ils ont dépassé cet objectif, ayant épargné 343 millions de dollars. Ces économies sont en grande partie le résultat de mesures plus rigoureuses visant à éliminer les formes les plus courantes d'abus dans les régimes publics d'assurance-emploi et de prestations de retraite. Le Ministère a honoré ses engagements en ce qui a trait à la gestion efficace des dépenses grâce à l'approbation de la réduction des niveaux de référence du Ministère.
Plan de vérification interne pour cerner les principaux domaines qui se prêtent à une vérification des risques liés aux activités de programme et aux contrôles internes du Ministère	Ressources humaines et Développement social Canada a élaboré le plan intégré de vérification interne 2008–2011 fondée sur les risques.
Améliorer les processus afin d'offrir une assurance raisonnable quant à l'efficacité et à l'efficience des activités, de la fiabilité des rapports financiers et de la conformité aux politiques gouvernementales	Le Ministère a fait des progrès en vue de l'instauration de la Politique sur la vérification interne d'ici le 1er avril 2009, surtout grâce à la création du Comité de la vérification ministérielle externe. La direction se sert des résultats des vérifications internes pour améliorer le fonctionnement du Ministère. Les plans d'action de la direction font l'objet d'un suivi pour veiller à ce que les recommandations des vérifications soient mises en œuvre en temps opportun.
Continuer de travailler en vue de respecter les délais du Bureau du contrôleur général établis pour la vérification externe des états financiers du Ministère en 2008–2009	Le Ministère a fait des progrès dans la documentation et l'évaluation de ses principaux contrôles pour une éventuelle vérification des états financiers du Ministère. On procède actuellement à la rédaction des recommandations et à leur acceptation, et des lettres d'engagement et des plans d'action seront établis pour que le Ministère respecte la nouvelle échéance de vérification prévue pour 2011–2012.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Faire en sorte que de bonnes stratégies de gestion des ressources humaines soient employées à l'échelle du Ministère	
Veiller à ce qu'il y ait des méthodes de recrutement et de dotation efficaces pour attirer les gens dont notre organisation a besoin pour remplir son mandat et s'acquitter de ses responsabilités envers les Canadiens	Tous les membres de la direction ont pris, dans leur entente sur la gestion du rendement, l'engagement de se concentrer sur le recrutement. Des campagnes de recrutement postsecondaire ont eu lieu pour favoriser l'embauche d'employés ES (Économique et services de sciences sociales) et PM (Services de l'administration des programmes). Il a été question de programmes de perfectionnement, et ces derniers sont à l'étude et pourraient être mis en œuvre au Ministère. Le Ministère a élaboré une stratégie de renouveau axée sur les priorités du Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique. Il a déterminé que le développement du leadership à Ressources humaines et Développement social Canada était une priorité essentielle. Il a élaboré et lancé son propre programme de développement du leadership sur deux ans : le programme de perfectionnement des futurs cadres.
Faire en sorte que des cadres et des politiques soient en place pour appuyer la planification intégrée des ressources humaines et des activités, ainsi qu'une approche fondée sur les valeurs pour assurer la dotation et le perfectionnement des employés	Les travaux d'élaboration des plans intégrés en vue d'améliorer l'intégration des fonctions et des planifications opérationnelles des ressources humaines ont débuté en 2007–2008. L'organisation d'ateliers de planification panministériels, de groupes de discussion et de réunions régulières avec les gens du Réseau des planificateurs, est au nombre des activités de même que la création d'un modèle amélioré de planification.
Veiller à ce qu'il y ait une culture d'excellence, assurer l'intégrité, l'innovation et la prestation efficace de programmes de grande qualité en offrant des possibilités d'apprentissage stimulantes à nos employés et en leur donnant les outils dont ils ont besoin pour faire leur travail	Le Ministère a créé un plan opérationnel et de ressources humaines intégré comprenant des stratégies de planification de la relève et de transfert des connaissances, pour faire en sorte que la capacité et la diversité de l'effectif répondent aux besoins opérationnels actuels et futurs. Le Ministère a conçu des plans d'apprentissage pour tous les employés afin que ceux-ci soient en mesure d'accéder aux perspectives d'apprentissage. L'engagement envers l'excellence du service de Service Canada a été renforcé au moyen de plusieurs mesures internes concrètes, notamment : • l'élaboration, par le Collège Service Canada d'une série de cours axés sur l'excellence du service à l'intention du personnel affecté au service à la clientèle; • l'inscription des employés du service à la clientèle au Programme d'accréditation en excellence du service; • l'élaboration d'un programme de perfectionnement pour les employés et d'une politique d'apprentissage; • une formation orientée sur les nouveaux employés et les nouveaux cadres; • la mise en place d'un programme de leadership et de perfectionnement des cadres axé sur les nouveaux services à la clientèle.

Risques à l'échelle de l'organisation

Le Ministère a relevé cinq risques à l'échelle de l'organisation pouvant nuire à l'atteinte de ses objectifs et la réalisation de ses engagements en 2007–2008.

La responsabilisation et le service axé sur les citoyens étaient au premier plan. Un résumé des principaux risques et des stratégies adoptées dans chaque cas est présenté ci-après.

Le risque tient à notre capacité de nouer, d'entretenir et de renforcer les relations avec les provinces, les territoires, les partenaires externes et les Canadiens afin d'assurer la réalisation opportune de nos engagements et d'améliorer la sensibilisation à notre programme socioéconomique.

Dans le budget de 2007, le gouvernement a annoncé plusieurs mesures destinées à renforcer une main-d'œuvre spécialisée et inclusive au Canada au moyen d'une nouvelle stratégie du marché du travail, notamment la négociation d'ententes sur le marché du travail avec les provinces et territoires. Les négociations ont porté fruit et ont mené à la signature d'ententes avec l'Ontario, la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick et la Colombie-Britannique, ainsi qu'à une Entente de transfert sur le développement du marché du travail avec la Colombie-Britannique.

Le Ministère a continué d'élaborer et d'instaurer des cadres stratégiques intergouvernementaux visant à orienter les relations fédérales, provinciales et territoriales et à intégrer le savoir et les données probantes dans le processus d'élaboration des politiques à tous les niveaux. Il a accru sa capacité de présenter un point de vue international sur l'élaboration des politiques et de soutenir le dialogue et le débat sur les politiques à l'échelle internationale. En outre, le Secrétariat des partenariats de lutte contre l'itinérance a participé au dialogue avec chaque province et territoire au moyen de négociations bilatérales afin d'harmoniser les investissements fédéraux en immobilisations et les investissements provinciaux/territoriaux dans les services sociaux.

Le Ministère a préparé un Cadre de mobilisation des intervenants afin d'obtenir la participation active et directe des intervenants, dont le public, qui sont appelés à se prononcer sur une vaste gamme de questions et de décisions. Il a aussi adopté une vision d'ensemble de façon à si mettre en rapport avec les intervenants, notamment pour la structuration et l'amélioration du site intranet des relations avec les intervenants et de la participation du public au moyen d'outils et d'un réseau de relations entre les intervenants du Ministère, pour renforcer la capacité de participation au sein du Ministère. RHDSC continue également d'effectuer des recherches sur l'opinion publique pour se tenir au fait de ce que le public pense de son mandat. Cette information est prise en compte au moment de l'élaboration de ses politiques et de ses programmes.

Par ailleurs, Service Canada a continué de collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'améliorer l'intégrité globale du Registre d'assurance sociale pour que l'information soit exacte, fiable et à jour. Jusqu'à maintenant, des ententes ont été conclues avec l'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Alberta et comprennent un nouveau service d'enregistrement des nouveau-nés, qui offre aux parents de nouveau-nés l'accès à de nombreux services et programmes fédéraux et provinciaux dès la naissance, lorsqu'ils remplissent une simple demande traitée par Service Canada.

Le risque tient à notre capacité d'attirer des personnes compétentes et spécialisées, de les maintenir en poste et de renforcer la capacité à satisfaire les exigences professionnelles dont le Ministère a besoin, sans quoi nous serions moins en mesure de respecter nos engagements et de faire preuve de diligence raisonnable.

Le Ministère a continué d'instaurer le Plan ministériel des ressources humaines pour renforcer la planification de la relève dans la catégorie de la direction et pour veiller à ce que les stratégies de transfert des connaissances, la capacité et la diversité de l'effectif soient en place pour répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs. Pour assurer la planification de la relève, Ressources humaines et Développement social a instauré des programmes de perfectionnement en leadership à l'intention de la haute direction et créé des stratégies de gestion de la relève afin de grossir à nouveau les rangs de la direction pour combler les pénuries futures qui ont été identifiées. Par ailleurs, le Ministère a mené à bien un Programme de recrutement postsecondaire afin d'attirer de nouvelles personnes de talent.

Le Collège Service Canada a conçu et offert des programmes de formation particuliers afin d'appuyer les initiatives de changement au sein de l'organisation et de garantir que les employés possèdent les habiletés et les compétences essentielles requises pour remplir son mandat, ce qui inclut la formation nécessaire à la prestation des nouveaux programmes et services au

nom d'autres ministères. Depuis ses débuts en 2006, plus de 3 800 employés des centres d'appels, des services en personne, des unités de traitement et des services ministériels ont terminé le niveau de maîtrise du Programme d'accréditation de l'excellence du service.

Le risque tient à notre capacité d'exercer une gouvernance et une surveillance rigoureuses pour l'administration des ressources financières et les mesures de contrôle internes dans un contexte de changement organisationnel et d'évolution des relations hiérarchiques.

Les améliorations apportées à la gestion des fonctions ministérielles découlent de la mise en œuvre des principales stratégies d'atténuation qui suivent. Un poste d'agent principal des finances a été créé et doté. Le titulaire exercera une certaine influence sur le renforcement de l'administration globale des ressources ministérielles et la surveillance de toutes les questions financières, et cherchera à améliorer le cadre de contrôle interne. Pour que les gestionnaires obtiennent toute l'aide nécessaire lorsqu'ils exercent leurs responsabilités de gestion, le Ministère a mis à jour son Cadre de gestion financière, qui est essentiel à l'utilisation efficiente, efficace et économique de ses ressources.

De plus, un Centre d'excellence pour les subventions et contributions a été créé afin d'examiner, de surveiller et de façonner des pratiques exemplaires sur la gestion des subventions et contributions. Cette mesure a amélioré le cadre de contrôle interne du Ministère sur les subventions et contributions. L'accréditation des processus de contrôles opérationnels internes a débuté; cette mesure attestera que les principaux contrôles et processus de gestion financière rattachés aux activités du Ministère sont présentés avec exactitude, bien documentés et suivis.

Dans le cadre du plan d'action triennal du Ministère visant à moderniser la gestion du portefeuille et l'administration des subventions et contributions, on procède actuellement à l'élaboration d'une nouvelle approche d'évaluation, de gestion et d'atténuation des risques pour améliorer l'uniformité et la cohérence des 32 programmes de subventions et contributions. Cette mesure allégera le fardeau pour ce qui est de l'administration et de la présentation de rapports sur les bénéficiaires, tout en assurant l'imputabilité. On s'emploie aussi à développer des activités pour accroître les connaissances en vue de créer un savoir uniforme dans l'ensemble du Ministère en ce qui a trait aux améliorations apportées aux politiques et aux pratiques d'administration et de gestion des subventions et contributions.

Pour renforcer la gestion du rendement des programmes et l'élaboration des politiques et démontrer clairement leur rentabilité, le Ministère élabore une approche de portefeuille et un plan de données pour mieux prévoir et gérer les pressions financières liées aux enquêtes sous licence qu'il détient.

Le risque tient à notre capacité de gérer efficacement des politiques et des programmes de Ressources humaines et Développement social Canada et ses réseaux de prestation de services, afin d'atteindre des résultats significatifs pour les Canadiens.

Un Conseil des cadres de direction responsables de secteur a été créé afin d'assurer une approche cohérente et uniforme. C'est un organisme décisionnel qui assure la supervision et l'orientation stratégiques des questions de gestion ministérielle et des programmes touchant Ressources humaines et Développement social Canada, Service Canada et le Programme du travail. Un processus a été instauré afin de préciser ses responsabilités à l'égard des programmes législatifs et des subventions et contributions. Un secrétariat ministériel a aussi été créé afin d'offrir des services de coordination et de soutien au ministre et à la haute direction dans tout le portefeuille. Le Ministère a élaboré la nouvelle Politique sur la gestion de l'information ainsi qu'une directive qui aide à établir des responsabilités claires en gestion de l'information.

Des plans d'activité faisant partie des efforts consentis par le gouvernement à l'égard du renouvellement de la fonction publique, qui intègrent la planification des activités et des ressources humaines, ont été mis à la disposition de tous les employés.

Dans une organisation fondée sur le savoir comme Ressources humaines et Développement social Canada, la gestion efficace de l'information peut contribuer au savoir collectif du Ministère, à une plus grande responsabilisation et à une meilleure transparence. Pour aider à conserver la mémoire ministérielle et à gérer de manière efficace l'information et les documents employés chaque jour, le Ministère a parrainé un projet pilote pour déterminer la meilleure façon de configurer le Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information afin de relever les défis que pose l'information propre à Ressources humaines et Développement social Canada.

Le Ministère a examiné son plan de continuité des activités et a élaboré un plan de réaction à une pandémie d'influenza.

Afin de mieux gérer l'élaboration des politiques dans tout le portefeuille du Ministère et ses composantes de prestation des politiques, des programmes et des services, le Ministère a élargi ses comités de coordination des politiques de manière à inclure une plus vaste gamme de perspectives contestées sur les produits des politiques, et a rendu plus transparente la présentation de rapports sur les résultats de leurs réunions. Le Ministère a également continué d'instaurer des initiatives stratégiques dans le but d'atteindre l'excellence dans toute l'organisation, notamment des communications internes plus efficaces, la gestion des talents et des processus qui favorisent la collaboration.

Le risque tient à notre capacité d'élaborer des politiques et d'offrir des programmes pour réagir aux changements soudains et importants des conditions socioéconomiques ou de l'orientation du gouvernement.

Afin de réagir adéquatement aux défis que comporte ce risque pour le Ministère, celui-ci a adopté diverses stratégies. La capacité de planification des politiques à moyen terme a également été renforcée pour favoriser l'excellence, en s'attachant aux diagnostics sectoriels et intégrés et à l'engagement résolu envers le milieu des politiques et des recherches.

Ressources humaines et Développement social a poursuivi ses efforts pour faire connaître davantage l'analyse comparative entre les sexes dans l'ensemble du Ministère, et pour faire en sorte qu'elle soit menée. Cet exercice vise à mieux définir les options stratégiques qui sauront répondre aux divers besoins des Canadiennes et des Canadiens. Le Ministère a établi des stratégies de renforcement qui permettront d'intégrer l'évaluation dans son processus d'élaboration de politiques. Il a aussi conçu une stratégie de gestion du savoir pour faciliter la planification, le partage et l'utilisation des connaissances, de façon à avoir un meilleur éclairage pour déterminer et soutenir les priorités en matière de politiques et de programmes.

De plus, le Ministère encourage toujours les responsables de la prestation de services à s'assurer que les programmes seront en mesure de répondre à une demande croissante, s'il y a lieu, et que le processus d'élaboration de programmes est suffisamment souple pour tenir compte de l'évolution de l'économie.

Section II Analyse du rendement par résultat stratégique

Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social

Activité de programme
Politique, recherche et communication

Les fonctions rattachées aux politiques, à la recherche et aux communications sont au cœur des responsabilités de Politique stratégique à Ressources humaines et Développement social Canada. Ces fonctions façonnent l'agenda, contribuent à l'élaboration des politiques, et communiquent au sous-ministre, au ministre et au premier ministre le savoir, l'analyse et les conseils leur permettant de faire des choix éclairés afin d'améliorer le niveau et la qualité de vie des Canadiens. Ces fonctions respectent par ailleurs les engagements exposés dans le Budget et dans le discours du Trône et établissent des stratégies socioéconomiques en réaction aux pressions actuelles, tout en offrant une orientation et des conseils en politique stratégique au ministre.

Le Ministère est le principal conseiller du gouvernement du Canada en matière de questions sur les ressources humaines et le développement social. Il est en mesure de contextualiser les enjeux à l'appui des efforts visant l'atteinte des objectifs et des résultats politiques du gouvernement pour les Canadiens.

Au début de l'exercice, le Ministère a pris des mesures pour renforcer sa capacité en matière de politique et de recherche en intégrant les fonctions d'évaluation, de recherche, de connaissances et de politique stratégique au sein d'une seule direction générale. Cette décision reposait sur une volonté d'optimiser les effets des programmes et des politiques et de créer de nouvelles possibilités d'engagement, tant du côté multidisciplinaire que chez les intervenants.

Le Ministère s'est conformé aux politiques du gouvernement du Canada en matière de ressources humaines et de développement social pour exécuter expressément le programme Avantage Canada, de même que son programme de politique sociale. Il a appuyé la mise en œuvre d'une nouvelle architecture du marché du travail, y compris les nouvelles Ententes sur le marché du travail et l'élaboration d'indicateurs de rendement qui s'y rattachent, afin d'assurer la reddition de comptes et les résultats pour les Canadiens. Le Ministère a travaillé avec Finances Canada à l'élaboration et à la mise en place d'un nouvel incitatif fiscal qui encourage les assistés sociaux à intégrer la population active, et les travailleurs à faible rémunération, à y demeurer. De plus, le Ministère a honoré l'engagement du gouvernement qui consistait à augmenter le financement des études postsecondaires, et il s'est associé à d'autres ministères pour constituer le Fonds en fiducie pour le développement communautaire, annoncé par le premier ministre en janvier 2008.

L'équipe de Politique, recherche et communication a investi dans la formulation de politiques en fournissant des services de communication et de relations avec les intervenants rapides et de qualité au moyen d'activités médiatiques, de campagnes de publicité et de stratégies de recherche sur l'opinion publique. Elle a veillé au maintien des activités de gestion et d'établissement des enjeux de communication en publiant des bulletins, des histoires de réussite, des communiqués et des discours. On a conçu un cadre ministériel de participation du public pour établir des principes visant à orienter et à renforcer les pratiques ministérielles de consultation et de participation. Des stratégies de relations avec les intervenants ont également été conçues et mises en place pour les nouvelles initiatives du gouvernement, afin que l'on respecte l'engagement à consulter la population et les intervenants sur les enjeux qui les concernent.

Pour faire avancer l'acquisition de connaissances au gouvernement, le Ministère a mis en place un processus de planification politique à moyen terme, qui lui a permis de poser des diagnostics sectoriels sur le *marché du travail, l'apprentissage* et le *développement social*, de même que sur le *système de revenus de retraite et la productivité*. Une *Stratégie de gestion du savoir* correspondante a permis d'optimiser l'efficience et l'efficacité du Ministère dans l'acquisition, l'utilisation et le partage des connaissances nécessaires pour aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs. Un plan triennal de recherche en politiques a été conçu, et sa mise en œuvre s'est amorcée avec la gestion de centaines de projets de recherche entrepris au Ministère et dans le milieu universitaire, dont une bonne partie sont grandement reconnus et cités tant au Canada qu'à l'étranger.

Dans le cadre de l'analyse des scénarios macro-économiques, l'équipe de Politique, recherche et communication a élaboré et utilisé des modèles d'analyse de politique et des composantes mises à jour du *Système de projections des professions au Canada* pour établir une projection de l'offre et de la demande de main-d'œuvre par profession afin d'éclairer la formulation de politiques et de produire de l'information essentielle sur le marché du travail pour les travailleurs et les employeurs. Elle a également continué d'utiliser les projets d'expérimentation et de démonstration afin de découvrir les « pratiques gagnantes ».

Le Ministère a établi un plan quinquennal d'évaluation pour veiller à couvrir rapidement et avec précision les principaux éléments de programme et refléter les nouvelles priorités et les nouvelles exigences de reddition de comptes (43 évaluations sont en cours, neuf sont terminées).

L'équipe de Politique, recherche et communication a beaucoup investi dans l'élaboration d'enquêtes à Statistique Canada (notamment dans le Recensement de 2006, qui permettra de publier d'importants renseignements en 2007–2008). Elle a en outre élaboré un *Plan de données de Ressources humaines et Développement social Canada pour 2008–2009*, qui contribuera à la planification et à la gestion efficaces du capital de connaissances du Ministère (y compris les investissements dans les enquêtes). Le site « Indicateurs de mieux-être au Canada » a été lancé à l'intention du grand public, si bien que les Canadiens ont désormais accès à un portrait à jour du mieux-être des Canadiens et de la société canadienne.

L'équipe de Politique, recherche et communication a par ailleurs accru sa participation et sa collaboration avec les provinces, les territoires, ses partenaires et les Canadiens en général pour veiller à ce que les initiatives soient meilleures, novatrices et complémentaires. Elle a pris part à des exercices externes de préparation de recherches et d'acquisition de compétences sur les enjeux touchant à la retraite et aux pensions (par exemple, le Ministère est membre de la *Pension Paper Series de l'Institut C.D. Howe*). L'équipe a supervisé la mise en œuvre de l'approche fédérale-provinciale-territoriale établie en avril 2007 pour guider l'atteinte des orientations politiques du Budget de 2007 sur les principales priorités, notamment les places en garderie et les études postsecondaires, la mise en place de la nouvelle architecture du marché du travail, et l'examen du Programme canadien de prêts aux étudiants.

À l'échelle mondiale, RHDSC a échangé des pratiques exemplaires et des leçons à retenir avec ses partenaires de l'étranger en accueillant quelque 30 délégations de visiteurs et en renforçant les relations qu'il entretient avec l'Australie et le Royaume-Uni. Le Ministère a continué de s'associer aux États-Unis pour examiner les enjeux liés au marché du travail, et à organiser des visites ministérielles et des échanges pour discuter d'itinérance et de logement à prix abordable. Le Ministère a également contribué aux priorités internationales du gouvernement, comme l'étude du Canada et de l'Union européenne sur les coûts et les avantages d'un partenariat économique étroit, et la stratégie gouvernementale pour les Amériques.

Pour accélérer l'acquisition de connaissances sur la scène internationale, l'Organisation de coopération et de développement économiques a appuyé l'élaboration d'une base de données en politique familiale pour veiller à ce que des données comparables permettent d'évaluer la situation des familles et d'établir des pratiques efficaces pour soutenir les familles canadiennes.

Le Ministère a continué de réaliser des initiatives prévues dans le *Plan d'action sur les langues officielles* de 2003 à 2008 et dans son *Cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats*. Il a accru sa capacité de coordonner l'application de l'article 41, Partie VI, de la *Loi sur les langues officielles*, en élaborant un outil pour aider les analystes. En 2007–2008, une aide financière a été accordée à des communautés de langue officielle en situation minoritaire grâce à diverses initiatives, dont le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes. Au total, 1,3 million de dollars sous la forme de subventions et contributions ont été versés à des groupes d'alphabétisation dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et 1,5 million de dollars ont été affectés à des projets d'acquisition des compétences essentielles, y compris des produits et de la documentation dans les deux langues officielles.

Ressources humaines et Développement social Canada a poursuivi ses travaux afin de renforcer la sensibilisation aux questions de l'égalité entre les sexes dans ses politiques et ses programmes, de les intégrer pleinement et d'offrir à ses employés des outils concrets pour intégrer l'analyse comparative entre les sexes dans leur travail.

Réalisations par rapport aux priorités

Politique, recherche et communication

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Appuyer les politiques sur les ressources humaines et le développement social du gouvernement du Canada	
Élaborer des politiques qui appuient les engagements du gouvernement à créer de nouvelles possibilités et des choix afin que les gens puissent se réaliser pleinement et se créer une meilleure qualité de vie, ainsi que promouvoir l'inclusion et la participation de tous à la société et à l'économie.	Les résultats de la planification stratégique à moyen terme (comme l'établissement des nouvelles tendances et des nouveaux défis auxquels font face les Canadiens) ont contribué à l'élaboration de nouvelles politiques et à la prise de décisions éclairées.
Entreprendre une étude de faisabilité sur les travailleurs âgés.	Le Ministère a appuyé le Groupe d'experts sur les travailleurs âgés, qui était à la recherche de mesures visant à aider les travailleurs âgés, notamment une meilleure formation et de meilleures mesures de soutien du revenu, comme les prestations de retraite anticipée.
Contribuer au développement et à la mise en œuvre d'une prestation fiscale pour le revenu gagné destinée aux Canadiens à faible et à modeste revenu.	Le Ministère a travaillé étroitement avec le ministère des Finances au cours des premières étapes de conception et de développement de la Prestation fiscale pour le revenu gagné, et a continué d'en évaluer l'incidence sur les populations à faible revenu du Canada qui ont demandé cette prestation en remplissant une déclaration de revenus et de prestations pour 2007.
Priorité : Élaborer et mettre en œuvre des cadres et des stratégies ministérielles	
Élaborer une politique-cadre à long terme qui intègre les ressources humaines et le développement social.	On a établi un diagnostic intégré de planification stratégique à moyen terme dans lequel on présentait les secteurs prioritaires pour l'élaboration des futures politiques sociales et de ressources humaines.
Intégrer et coordonner les domaines stratégiques larges, comme l'emploi, l'apprentissage des adultes, la sécurité du revenu, le développement social et les compétences essentielles.	Le Ministère s'est concentré sur la gestion solide de son programme, l'élaboration de stratégies pour honorer les engagements du Budget et du discours du Trône, et le recours à la planification stratégique à moyen terme et aux comités de direction de la politique comme outils de coordination et d'intégration de son mandat stratégique général.
Concevoir et instaurer une initiative panministérielle de gestion du savoir.	Le Ministère a peaufiné la Stratégie de gestion du savoir englobant les sites de partage, les produits et, les outils sur le Web pour faciliter le stockage et le transfert des connaissances. Ces initiatives sont essentielles pour pouvoir bénéficier des avantages de nos investissements dans le savoir, et pour que les décideurs aient plus facilement accès aux connaissances nécessaires pour proposer des politiques et des programmes efficaces et fondés sur des données probantes.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Élaborer et instaurer un Plan d'action pour l'excellence.	RHDSC a élaboré un plan pluriannuel qui encourage l'intégration, la collaboration et l'élaboration d'une culture d'excellence au Ministère.
Élaborer un plan intégré des connaissances pour RHDSC, plus précisément une stratégie à moyen terme de création et de diffusion du savoir, et favoriser l'échange de connaissances.	Le Ministère a conçu un processus visant à permettre l'établissement des priorités en matière de création de connaissances (p. ex., plan de données, plan de recherche), et pour veiller à ce que les ressources du savoir soient bien gérées et conformes aux priorités du Ministère.
Renforcer les stratégies de manière à inclure l'évaluation dans le processus d'élaboration des politiques.	En 2007–2008, Ressources humaines et Développement social Canada a continué d'instaurer des initiatives afin de renforcer la contribution de l'évaluation au processus d'élaboration de politiques et de programmes. Ces initiatives visaient à faire en sorte que les résultats d'évaluation soient bien transmis et utilisés conformément aux principes d'élaboration de politiques et de programmes : • il a réalisé une étude de suivi sur la mise en pratique de toutes les réponses de la direction faisant partie des évaluations approuvées entre 2004–2005 et 2006–2007; • il a produit le deuxième rapport annuel sur les résultats et activités d'évaluation, qui présente un outil d'apprentissage résumant les principales constatations tirées de toutes les évaluations approuvées entre 2004–2005 et 2006–2007; • il a élaboré de nouveaux produits d'évaluation, tels que des études thématiques sur les leçons tirées des évaluations précédentes pour améliorer les processus d'élaboration et d'évaluation de politiques et de programmes.
Analyser les tendances sociales et du marché du travail qui pourraient influer sur l'efficacité du Système de revenu de retraite du Canada à long terme, et envisager des stratégies pour relever ces défis.	Afin de déterminer et d'éliminer les problèmes du Système de revenu de retraite du Canada, le Ministère a procédé à une analyse des nouvelles tendances et de leurs éventuelles répercussions à long terme sur le Système de revenu de retraite du Canada. Il a continué d'appuyer directement et indirectement les recherches externes liées aux tendances du Système de revenu de retraite et à leurs répercussions. RHDSC a entrepris des discussions avec des experts et des intervenants externes pour connaître leur point de vue sur la situation actuelle et future du Système de revenu de retraite.
Priorité : Faire avancer l'acquisition de connaissances pour appuyer à une prise de décisions éclairées	
Élaborer un savoir et recueillir des données de façon rigoureuse et intégrée pour cerner les enjeux actuels ou nouveaux dans le développement de la politique sociale et des ressources humaines, y compris l'élaboration, la mise au point et la mise à jour :	Le Ministère a élaboré une nouvelle série de produits de diffusion des recherches, alliant nouvel aspect et convivialité, qui mettent en évidence de courts sommaires des rapports de recherche faciles à lire. Il a traduit environ 70 rapports de recherche sur les politiques qui avaient déjà été produits.

Plan	Réalisations de 2007–2008
• d'un plan de données — une stratégie complète et coordonnée pour planifier les enquêtes et les données;	Le Ministère a conçu une approche complète de gestion du portefeuille d'enquêtes qu'il subventionne. L'approche de planification et de gestion des ensembles de données portait sur l'équilibre des investissements entre les domaines visés par notre mandat et le respect des diverses exigences en matière de données relativement aux obligations législatives et absolues, aux ententes internationales et intersectorielles, aux rapports et à l'évaluation des programmes, et aux priorités en matière de politique et de recherche.
• d'un plan de recherche pour déterminer les principaux domaines de recherche afin d'éclairer l'élaboration de politiques et de programmes;	Le Ministère a achevé un plan triennal de recherche en politiques, caractérisé par la gestion de centaines de projets de recherche réalisés par des employés ou le milieu universitaire.
• d'un plan d'évaluation pour déterminer les principaux domaines d'évaluation liés aux politiques et aux programmes ministériels;	Un plan d'évaluation de programme à long terme (de 2007–2008 à 2011–2012) a été présenté au Comité de vérification et d'évaluation de la gestion à l'été 2007. Ce plan d'évaluation répond aux exigences du Ministère et du Secrétariat du Conseil du Trésor pour ce qui est de l'échéance, de la qualité et de la couverture. Un nombre considérable d'évaluations des initiatives intergouvernementales ont été menées, notamment sur les Ententes sur le développement du marché du travail, la Prestation nationale pour enfants et la Politique du marché du travail.
• d'un plan de vérification interne pour cerner les principaux domaines de vérification axés sur les risques liés aux contrôles internes et aux activités des programmes ministériels; • des stratégies de diffusion du savoir pour favoriser l'échange des connaissances de grande qualité, notamment une conférence nationale pour promouvoir le dialogue constant avec les provinces, les territoires et les partenaires externes; • d'une base commune de connaissances sur les tendances de l'élaboration de la politique sociale et de la mise en valeur des ressources humaines.	Le Ministère a élaboré un plan de vérification interne intégré axé sur les risques (2008–2011). Le Ministère a conçu et mis en ligne le site Web Indicateurs de mieux-être au Canada, qui se veut une plate-forme de diffusion de l'information aux autres gouvernements, aux partenaires externes et à la population sur les facteurs déterminants du bien-être. De plus, on a poursuivi l'élaboration du portail du savoir de Ressources humaines et Développement social Canada afin de faciliter la diffusion des connaissances au Ministère. Le Ministère, en collaboration avec d'autres organisations, a soutenu des activités d'échange de connaissances pour favoriser un dialogue informé avec des experts et les autres ordres de gouvernement sur les enjeux politiques et de recherche. Il a parrainé une table ronde intitulée « Combien d'étudiants les universités et collèges du Canada compteront-ils au cours des prochaines décennies? », à laquelle ont participé des intervenants, des chercheurs, des agents de programme et des décideurs. Il a parrainé une série de conférences avec cinq experts américains portant sur des questions d'actualité dans le secteur de l'éducation supérieure aux États-Unis.
Promouvoir l'examen d'analyses et de comparaisons internationales liées à l'élaboration d'initiatives stratégiques pour réagir aux priorités en matière de développement social et de ressources humaines.	La participation de Ressources humaines et Développement social Canada à des organisations, à des conférences et à des tournées d'étude a permis d'en apprendre davantage sur l'orientation stratégique des autres pays et sur la façon dont ces politiques se comparent à l'approche préconisée au Canada. Les leçons retenues de l'étranger ont permis d'éclairer l'élaboration des politiques et des programmes.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Accroître la participation et la collaboration des provinces, des territoires, des partenaires et des Canadiens grâce à la participation du public et à d'autres activités de manière à avoir des initiatives stratégiques meilleures, innovatrices et complémentaires	
Instaurer une stratégie de mobilisation et un cadre de participation du public pour orienter toutes les activités de RHDSC dans ce domaine, et ce, par la coordination et l'intégration à l'échelle tant interministérielle qu'intraministérielle.	Le Ministère a offert plusieurs occasions de tenir compte des points de vue et des besoins des intervenants au moment d'élaborer des politiques, des programmes et des services, notamment : • une consultation publique en ligne sur le Programme canadien de prêts aux étudiants; • le Ministère a consulté, en ligne, le public et des experts sur les révisions et les améliorations apportées au système de Classification nationale des professions; • des représentants du Ministère ont organisé des tables rondes, avec Citoyenneté et Immigration Canada, auxquelles ont participé des intervenants et des citoyens afin de discuter des récentes modifications apportées au Programme des travailleurs étrangers temporaires et des améliorations possibles; • le Ministère a aidé le Conseil national des aînés à organiser plusieurs séries de tables rondes au pays avec des experts, des intervenants et des citoyens pour discuter de questions liées au faible revenu et aux mauvais traitements envers les aînés; les résultats de ces consultations serviront de base aux conseils et aux recommandations relatives aux questions liées aux aînés. Bien que les plans initiaux pour l'exercice 2007–2008 incluent des activités telles que l'organisation d'une conférence annuelle avec des intervenants et la coordination d'un groupe consultatif de citoyens sur le Web, l'examen des relations avec les intervenants a mené à la redéfinition des activités du Ministère. Un icône à la page d'accueil du site Web du Ministère permet d'obtenir de l'information sur les activités de consultation de RHDSC.
Continuer de soutenir et de renforcer les relations fédérales-provinciales-territoriales par des réunions, des consultations et des ententes de travail à caractère officiel de sorte que le gouvernement puisse mieux consolider l'union économique et continuer d'appuyer l'union sociale.	RHDSC a mené la mise en œuvre de l'approche fédérale-provinciale-territoriale établie en avril 2007 pour orienter la réalisation des orientations stratégiques décrites dans le Budget de 2007 sur les principales priorités : les places en garderie, les études postsecondaires, la mise en place de la nouvelle architecture du marché du travail, et l'examen du Programme canadien de prêts aux étudiants. RHDSC a, en collaboration avec les provinces et les territoires, préparé la séance de réflexion des sous-ministres des Services sociaux en juin 2008 sur la pauvreté et le développement de la petite enfance.
Élaborer des mécanismes pour faire participer les provinces, les territoires et des partenaires à l'élaboration de connaissances et de preuves intégrées (p. ex., le Comité consultatif externe sur les connaissances).	Les leçons tirées des évaluations des Ententes sur le développement du marché du travail ont été communiquées aux gouvernements provinciaux et territoriaux lors d'un atelier fédéral-provincial-territorial, pour que l'on puisse adopter des principes communs et cerner les éventuels domaines à améliorer. Le Ministère a continué de s'entretenir avec des interlocuteurs du niveau fédéral et ceux du milieu universitaire pour cerner des lacunes et déterminer les stratégies à privilégier pour les combler, ce qui a mené à l'élaboration de plans stratégiques en matière de données et de recherche. Il s'est notamment associé à Statistique Canada et à des experts externes pour améliorer les instruments de données et d'enquête qui servent à réaliser des recherches et à guider l'analyse et l'élaboration des programmes et des politiques.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Continuer de soutenir les relations du gouvernement du Canada avec les organismes du secteur communautaire qui jouent un rôle de premier plan dans les services offerts aux Canadiens.	Le Ministère a consulté le Conseil des Canadiens avec déficiences et d'autres intervenants auprès des groupes de personnes handicapées afin de connaître leurs priorités en prévision d'une nouvelle loi, soit la *Loi sur les personnes handicapées*. Pour mettre en application sa stratégie destinée aux personnes handicapées, Service Canada s'est entretenu deux fois avec le Groupe consultatif externe de services aux personnes handicapées en 2007–2008, pour obtenir des conseils et des commentaires sur les prestations et les services que reçoivent les personnes handicapées. Ces consultations sont entrées en ligne de compte dans la rédaction de la politique provisoire sur les services aux malentendants, aux personnes atteintes de surdi-cécité, ainsi qu'aux personnes devenues sourdes et malentendantes.
Entreprendre et promouvoir une analyse plus large du rôle de la collectivité dans la promotion du bien-être social en tirant des leçons des collaborations communautaires intégrales actuelles visant à aider les collectivités à être plus résistantes des points de vue économique et social.	Le Ministère a apporté une aide en formulant des conseils stratégiques sur le développement de la Fiducie pour le développement des collectivités, ce qui a aidé à créer un fonds de fiducie d'un milliard de dollars destiné aux provinces et aux territoires afin qu'ils appuient les collectivités du pays qui sont touchées par des mises à pied et des déplacements de travailleurs. Transition efficace et en douceur qui a permis l'approbation des plans et des projets communautaires dans le cadre de la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Pour en savoir davantage sur les programmes relatifs à cette activité, voir la section IV – Autres sujets d'intérêt.

Ressources financières et humaines 2007–2008

Politique, recherche et communication

(en millions de dollars)	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
Politique, recherche et communication			
RESSOURCES FINANCIÈRES (BRUTES)	197,5	210,9	199,3
RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)	991	1 346	1 346

Ressources détaillées par programme et service 2007–2008

Politique, recherche et communication

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Politique, recherche et communication			
Politique stratégique	20,5	43,6	47,6
Analyse stratégique, vérification et évaluation	74,1	50,5	50,5
Affaires publiques et engagement	41,8	40,0	40,0
Répartition des services ministériels [a]	61,1	76,8	61,2
Total	**197,5**	**210,9**	**199,3**
Ressources humaines (Équivalents temps plein)			
Équivalents temps plein	**991**	**1 346**	**1 346**

[a] La portion des services ministériels liés au bureau du Ministre, au bureau du Sous-ministre, au bureau du Contrôleur et des Services partagés a été divisée entre chaque activité de programme.

Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Entre autres facteurs, on peut attribuer la réussite récente de l'économie canadienne aux compétences et aux capacités des travailleurs du Canada. Le Canada compte l'une des populations actives les mieux instruites, les plus compétentes et les plus souples du monde, qui a obtenu un meilleur classement que ses homologues de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Ces facteurs ont permis au Canada de s'assurer d'une position productive et concurrentielle sur le marché mondial et de prospérer grâce à des possibilités, tant ici qu'à l'étranger.

Les systèmes canadiens d'études postsecondaires, d'apprentissage des adultes, d'alphabétisation et d'acquisition de compétences essentielles, ainsi que de formation dans les métiers spécialisés continuent à produire une main-d'œuvre compétente, qui est essentielle au maintien et à la poursuite de notre croissance économique. Les travailleurs qualifiés contribuent à la productivité puisqu'ils traitent l'information, exécutent des tâches de manière efficace et efficiente, et savent s'adapter aux nouvelles technologies et à la façon de les utiliser.

Le Canada tente par tous les moyens de veiller à ce que ses programmes demeurent adaptés aux éventuels défis du marché du travail, et d'offrir aux Canadiens actifs et inactifs de la formation axée sur les compétences, qui leur est nécessaire pour saisir des possibilités d'emploi, et une aide financière temporaire dont ils peuvent avoir besoin en période de transition.

Pour maintenir sa réussite économique à une époque où les pénuries de main-d'œuvre et de compétences se font jour dans certaines régions et dans certaines professions, le Canada doit faciliter la participation de tous les Canadiens à la population active. En collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les organismes communautaires, le Ministère aide les personnes qui ont besoin d'aide en matière de développement des compétences, d'expérience de travail et de services d'aide à l'emploi. Les programmes du Ministère offrent notamment des possibilités aux jeunes à risque, aux personnes handicapées, ainsi qu'aux Autochtones.

Le Ministère compte sur trois activités de programme principales qui aident les Canadiens en leur apportant un soutien du revenu, en favorisant l'apprentissage et l'acquisition de compétences, et en facilitant l'accès aux études postsecondaires.

Les programmes liés au marché du travail et aux compétences en milieu de travail ont été gérés ensemble sur le plan des activités en 2007–2008. Ces activités de programme visent à former une population active efficace et inclusive. Les programmes servent également à accroître la concurrence économique du Canada en offrant un régime d'assurance-emploi et en favorisant des milieux de travail novateurs, productifs et inclusifs, où on aide et on encourage les travailleurs à perfectionner et à utiliser leurs connaissances, leurs compétences et leurs capacités.

Activité de programme

Marché du travail

En 2007–2008, l'une des priorités du Ministère consistait à augmenter la participation au marché du travail et à parfaire les compétences des Canadiens en collaborant avec les provinces, les territoires, le secteur privé et des partenaires à la mise en œuvre de stratégies qui élimineront les obstacles à l'emploi et amélioreront les choix et les possibilités. Au moyen d'une série de programmes, le Ministère améliore la productivité des Canadiens en faisant en sorte que les travailleurs soient autonomes et qu'ils puissent s'adapter à l'évolution du marché du travail. Par exemple, les Canadiens peuvent accéder au régime d'assurance-emploi s'ils en ont besoin lors d'un changement de situation vis-à-vis de l'activité ou accéder à des programmes de perfectionnement ou d'acquisition de compétences pour obtenir un emploi rémunérateur. De plus, nous avons, en collaboration avec les provinces, les mieux placées pour concevoir et offrir des programmes du marché du travail à chacun des Canadiens, élaboré de nouvelles approches pour répondre aux besoins de compétences des travailleurs peu spécialisés et des personnes inadmissibles aux prestations ou aux programmes de l'assurance-emploi. La Direction générale des compétences et de l'emploi se charge également d'administrer les programmes et de tirer parti des partenariats qui permettent aux Canadiens d'accroître leur taux d'activité – en leur permettant d'acquérir des compétences qui leur permettent d'être compétitifs dans le marché du travail, et de chercher et de maintenir un emploi intéressant et productif. Une bonne partie de ces programmes visent à faire en sorte que la population active canadienne soit inclusive, et que les groupes sous-représentés comme les Autochtones, les jeunes, les travailleurs âgés et les personnes handicapées aient accès aux services de formation et aux outils leur permettant de chercher et d'obtenir un emploi valable.

Le régime d'assurance-emploi favorise la stabilité économique personnelle et un marché du travail souple en offrant un soutien du revenu temporaire aux chômeurs admissibles aux termes de la Partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*. En 2007–2008, plus de 1,7 million de Canadiens ont reçu des prestations d'assurance-emploi. Un compte rendu complet sur le régime d'assurance-emploi a été présenté dans le *Rapport de contrôle et d'évaluation*, déposé chaque année au Parlement. Les résultats détaillés de l'exercice 2007–2008 paraîtront en avril 2009. Les résultats préliminaires indiquent que le régime a offert un soutien du revenu sous la forme de prestations régulières à plus de 1,2 million de chômeurs. De plus, le régime a assuré un soutien important aux personnes qui cherchaient à établir un équilibre entre leurs responsabilités professionnelles et familiales, y compris les travailleurs canadiens qui ont dû cesser de travailler en raison d'une maladie (près de 300 000 Canadiens en 2007–2008), les travailleurs qui ont pris congé pour s'occuper d'un nouveau-né ou d'un enfant nouvellement adopté (près de 200 000 nouveaux parents), et les travailleurs qui devaient s'occuper d'une personne gravement malade (5 700 aidants naturels). Les rapports techniques sommaires sur l'assurance-emploi ont confirmé que ces mesures de soutien offertes par le régime étaient importantes. Le versement de prestations d'assurance-emploi a fortement contribué à rétablir l'équilibre entre le travail et la vie personnelle. Par exemple, une étude a révélé que les parents avaient moins de chances de subir un stress s'ils recevaient des prestations d'assurance-emploi que s'ils n'en recevaient pas (pères : 16,2 % c. 33,9 %, mères : 6,6 % c. 17,0 %).

Une évaluation des prestations de compassion de l'assurance-emploi a révélé le faible taux de connaissance du programme et un taux de participation inférieur aux attentes, qui s'explique par le fait que 90 % des aidants naturels qui travaillaient avaient pu s'entendre avec leur employeur, si bien qu'ils n'avaient pas eu besoin de l'assurance-emploi. Si le régime d'assurance-emploi ne peut régler toutes les questions relatives aux aidants naturels, les prestations de compassion sont considérées comme un « bon départ » pour aider les familles à répondre à leurs besoins dans ces situations.

Le Ministère a apporté une contribution significative à l'élaboration d'options et de conseils par rapport au régime d'assurance-emploi. Une analyse détaillée a été effectuée, et on a envisagé d'autres approches relativement au financement de l'assurance-emploi, à l'établissement des taux et au Compte d'assurance-emploi. Par la suite, on a annoncé dans le Budget de 2008 que des améliorations seraient apportées à la gestion et à la gouvernance du Compte d'assurance-

emploi. À compter de 2009, un nouveau mécanisme d'établissement des taux fera en sorte que les revenus et les dépenses de l'assurance-emploi finiront par s'équilibrer avec le temps. L'Office de financement de l'assurance-emploi du Canada, une société d'État, sera créé et rendra compte par l'intermédiaire du ministre des Ressources humaines et du Développement social du Canada. Cette société d'État sera tenue de gérer un compte bancaire distinct, de mettre en œuvre un mécanisme amélioré d'établissement des taux et de maintenir une réserve de trésorie. De plus, le Ministère a soutenu d'autres enjeux en ce qui concerne l'assurance-emploi, y compris la décision du gouvernement du Canada de poursuivre le projet pilote visant les prestations d'assurance-emploi prolongées jusqu'en juin 2009.

Tout au long de l'exercice 2007–2008, Ressources humaines et Développement social Canada a beaucoup progressé pour faire en sorte que les prestations d'emploi et mesures de soutien prévue à la Partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* continuent de répondre aux besoins des chômeurs et des employeurs, et aux priorités stratégiques du gouvernement. D'ailleurs, on avait annoncé dans le Budget de 2007 une nouvelle architecture du marché du travail pour soutenir l'objectif du gouvernement du Canada, soit de créer la main-d'œuvre la plus instruite, la plus spécialisée et la plus souple au monde. Le gouvernement du Canada a pris des mesures pour négocier le transfert intégral des Ententes sur le développement du marché du travail conclues avec les provinces et les territoires signataires d'une entente en cogestion. Selon ces ententes de transfert, les gouvernements provinciaux et territoriaux étaient les mieux placés pour concevoir et offrir de la formation liée au marché du travail à tous les Canadiens. Une Entente dévolue sur le développement du marché du travail a été conclue avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, et les discussions et les négociations se poursuivent avec les autres provinces et le territoire du Yukon.

La nouvelle architecture du marché du travail comportait un deuxième élément, soit l'affectation de 3 milliards de dollars (sur six ans) à un nouveau type d'entente sur le marché du travail, indépendante de l'assurance-emploi. Ces nouvelles ententes répondent aux besoins de compétences des travailleurs peu spécialisés et des personnes inadmissibles aux prestations ou aux programmes de l'assurance-emploi. En 2007–2008, quatre nouvelles Ententes sur le marché du travail ont été conclues avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, tandis que les autres ententes font toujours partie des négociations.

Ressources humaines et Développement social Canada a reconnu l'importance de travailler en collaboration avec les autres ministères et organismes fédéraux, les employeurs, les syndicats, les organismes autochtones, le secteur bénévole et les provinces et territoires pour remplir son mandat avec succès et répondre aux besoins des Canadiens en chômage, y compris ceux qui se heurtent à des obstacles à la participation au marché du travail. Le Ministère a commencé à envisager des options pour donner suite à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones en 2007–2008. Une bonne partie du travail déjà entrepris, comme l'engagement des intervenants, les évaluations, les recherches et la documentation sur les expériences internationales, servira à renforcer la nouvelle stratégie. Depuis son instauration, en 1999, la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones a offert des services à plus de 430 000 clients. Plus de 140 000 clients (y compris 59 000 jeunes et 10 000 personnes handicapées) ont trouvé un emploi productif et intéressant et 45 000 clients sont retournés aux études.

L'initiative Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones a été prolongée jusqu'en 2012 et élargie de façon à optimiser l'emploi des Autochtones dans les grands projets de développement économique au Canada. À la suite de l'appel d'offres lancé en 2007, certains projets seront mis en œuvre grâce à la collaboration des organismes autochtones, des partenaires du secteur privé, des provinces et territoires, des établissements de formation autochtones, et d'autres intervenants. À la suite de l'initiative des Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones, 1 439 clients autochtones ont reçu des services en 2007–2008, 2 395 interventions ont été achevées, et 570 clients se sont trouvé du travail.

Le gouvernement du Canada a conclu une entente avec neuf provinces et territoires intéressés à participer à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés. En 2007–2008, Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique et les Territoires du Nord-Ouest ont conclu une entente, qui s'ajoute à celles signées l'année précédente avec la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec et le Yukon. Pour les jeunes, le nouveau programme Emplois d'été Canada mis en œuvre en 2007–2008 a contribué à la création de quelque 42 000 emplois d'été pour les jeunes. Cette initiative particulière visait à créer des emplois liés à une carrière de haute qualité pour les jeunes, et d'aider les organisations à offrir des

services communautaires importants aux enfants, aux familles, aux personnes handicapées, aux personnes âgées, etc.

Le Ministère a également géré des ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées et le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, déclarés séparément sous le résultat stratégique « Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités ».

Indicateurs de résultats stratégiques

Marché du travail

Indicateurs		Résultats	
Taux d'activité		**2006**	**2007**
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	15 ans et plus	67,2 %	67,6 %
	15 à 24 ans	66,4 %	67,0 %
	25 à 54 ans	86,2 %	86,6 %
	55 ans et plus	32,1 %	33,3 %
Pourcentage de chômeurs à la recherche d'un emploi pendant un an et plus (52 semaines et plus)		**2006*** 8,3 %	**2007** 7,1 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne		* Données de 2006 révisées par Statistique Canada	
Pourcentage de jeunes (de 15 à 24 ans) qui ne sont ni actifs ni aux études		**2006** 4,8 %	**2007** 5,0 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne			
Taux de chômage selon les groupes désignés		**2001**	**2006**
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	Femmes	7,2 %	6,6 %
	Personnes handicapées	13,2 %	10,4 %
	Autochtones	19,1 %	14,8 %
	Minorités visibles	9,5%	8,6 %
	Travailleurs âgés	6,0 %	5,2 %

Indicateurs de programme

Marché du travail

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Clients ayant un emploi		
Nombre de clients ayant un emploi et/ou qui retournent aux études après une intervention d'un programme d'emploi et en proportion du nombre total de clients qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi.	Fourchette de : 205 000 à 225 000 Proportion: de 55 % à 60%	Nombre : 221 787 Proportion: 60,76 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Apte au travail/Recherche d'emploi		
Nombre de clients du volet Apte au travail/Recherche d'emploi[a] qui ont un emploi ou qui sont retournés aux études après une intervention d'un programme d'emploi. [a] Apte au travail/Recherche d'emploi : appuie des programmes qui aident les clients à trouver un emploi qui leur convient le plus rapidement possible).	Fourchette : de 87 000 à 95 000	105 296 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Développement		
Nombre de clients qui ont décroché un emploi ou qui sont retournés aux études après une intervention d'un programme de développement[b] de l'emploi. [b] Développement : programmes offrant des prestations qui aident les clients à acquérir de l'expérience de travail, à améliorer leurs compétences professionnelles ou à démarrer une entreprise.	Fourchette de : 118,000-130,000	123 845 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Nombre de clients ayant participé à une initiative de perfectionnement des compétences et en proportion du nombre total des clients ayant participé à une intervention d'un programme de développement de l'emploi.	de 85 000 à 94 000 68 %	75 203 65 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Nombre d'apprentis ayant reçu des prestations prévues par la Partie I ou II de la *Loi sur l'AE*.	de 50 000 à 56 000	58 195 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Commentaire : En décembre 2007, le gouvernement de l'Alberta a mis en place un nouveau système d'information sur la gestion intégrée. Ainsi, les résultats nationaux des programmes d'emploi tiennent compte des données de l'Entente sur le développement du marché du travail avec l'Alberta pour la période d'avril 2007 à novembre 2007. La province et le gouvernement fédéral cherchent à garantir l'inclusion des données sur toute l'année de l'Entente sur le développement du marché du travail de l'Alberta au Rapport d'évaluation et de suivi de l'assurance-emploi 2008 lorsque celui-ci sera déposé au Parlement.

Réalisations par rapport aux priorités

Marché du travail

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Accroître la participation au marché du travail et parfaire les compétences des Canadiens en collaborant avec les provinces, les territoires, le secteur privé et des partenaires à la mise en œuvre de stratégies qui élimineront les obstacles à l'emploi et amélioreront les choix et les possibilités	
Travailler avec des partenaires autochtones, les provinces, les territoires et les employeurs afin de réduire les obstacles au marché du travail des Autochtones, en renforçant et en appuyant la prestation de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones et des Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones.	• Le Ministère a activement cherché à renforcer ses partenariats avec les groupes autochtones, les provinces et les territoires, les employeurs, et les signataires d'une Entente sur le développement des ressources humaines autochtones afin que les Canadiens autochtones obtiennent de meilleurs résultats. Les résultats de cette participation, combinés aux travaux d'évaluation, aux recherches et aux leçons à retenir des partenaires étrangers, ont été pris en compte aux premières étapes d'élaboration de la stratégie qui succédera à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones. De plus, le Ministère a pris part à un projet de démonstration auquel ont participé plusieurs ministères pour améliorer la prestation de services dans le cadre des programmes de développement de la petite enfance. • Le Ministère a soutenu le renforcement de la prestation de la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones et du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones en exécutant l'engagement pris dans le Budget de 2007, c'est-à-dire le réinvestissement dans le Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones. À la suite de la demande de propositions menée en 2007, on a commencé à réaliser des projets avec des partenaires en 2007–2008, et d'autres suivront en 2008–2009. Dans le cadre du Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones, 1 439 clients autochtones ont été servis en 2007–2008, et 2 395 interventions ont été réalisées pour leur permettre de surmonter des obstacles, à la suite de quoi 570 clients ont décroché un emploi.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Poursuivre les travaux avec les provinces, les territoires, d'autres ministères et les intervenants afin d'aider les groupes cibles, comme les travailleurs âgés et les jeunes en chômage, à faire des transitions sur le marché du travail.	• Les groupes cibles, comme les travailleurs âgés et les jeunes chômeurs, ont différents problèmes ou des besoins différents à satisfaire pendant leurs transitions d'emploi, lorsqu'on les compare à la population générale. Ainsi, le Ministère a travaillé en partenariat avec les provinces, les territoires et les autres ministères, ainsi qu'avec d'autres intervenants, pour veiller à ce que des programmes novateurs et souples soient offerts pour répondre aux besoins particuliers des groupes cibles. À cet égard, le Ministère a prolongé la Stratégie emploi jeunesse, le Fonds d'habilitation pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les Ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées, et le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées. Il a également négocié des ententes dans le cadre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés avec cinq provinces/territoires. Ensemble, les interventions personnalisées de ces programmes ont permis aux Canadiens de réussir leurs transitions sur le marché du travail.
Collaborer avec les provinces, les territoires et les intervenants afin d'examiner la gamme actuelle des programmes liés au marché du travail, à l'emploi et au perfectionnement des compétences dans le but de moderniser ces programmes pour répondre aux besoins des employeurs et aider les Canadiens à trouver et à conserver leur emploi.	• Le Ministère a travaillé en collaboration avec les provinces, les territoires et d'autres intervenants pour examiner les programmes actuellement en place et pour évaluer sa capacité à répondre aux besoins des employeurs et à aider les Canadiens à se trouver et à garder un emploi. Ainsi, il a négocié des Ententes sur le développement du marché du travail et des ententes relatives au marché du travail pour mieux servir les besoins de l'ensemble des Canadiens. En ce qui a trait aux Ententes sur le développement du marché du travail, le Ministère a invité les provinces et le territoire en cogestion à négocier en vue du transfert intégral des Ententes sur le développement du marché du travail. Ainsi, le Canada et la Colombie-Britannique ont signé une entente de transfert sur le développement du marché du travail, dont la mise en œuvre est prévue pour février 2009. Pour faire en sorte que les Ententes sur le développement du marché du travail continuent à répondre aux besoins des employeurs et des Canadiens, le Ministère a invité les provinces et les territoires à discuter des résultats des évaluations et à en dégager des pratiques exemplaires. • Le Ministère a invité toutes les provinces et tous les territoires aux négociations visant la signature d'une entente relative au marché du travail comportant des exigences en matière de reddition de comptes et de déclaration de résultats. Il a été possible de conclure des ententes relatives au marché du travail avec la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario et le Nouveau-Brunswick. Ces ententes sont conçues expressément pour aider les Canadiens à se trouver et à conserver un emploi, puisqu'elles offrent des programmes et des services aux Canadiens en chômage qui ne sont pas admissibles à l'assurance-emploi ainsi qu'aux Canadiens peu spécialisés.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Continuer de collaborer avec d'autres ministères, des intervenants, les provinces et les territoires afin de réaliser des évaluations de programme pour garantir la pertinence continue des programmes d'emploi pour les jeunes. Pour favoriser tout spécialement, les emplois d'été pour étudiants, lancer une nouvelle initiative axée sur la création d'emplois liés à la carrière et de grande qualité, qui ne pourraient être créés autrement et qui aident les étudiants à décrocher un emploi qu'ils n'obtiendraient pas sinon en raison de l'endroit où ils vivent ou des obstacles auxquels ils font face.	• On procède actuellement à une évaluation sommative de la Stratégie emploi jeunesse, qui contient les résultats de Ressources humaines et Développement social Canada et de Service Canada, et de tous les autres ministères participants. Les résultats préliminaires sont positifs et indiquent que la Stratégie emploi jeunesse se conforme toujours aux priorités du gouvernement du Canada et qu'elle atteint les résultats visés, c'est-à-dire l'accroissement des compétences améliorant l'employabilité et la capacité d'aider les jeunes à trouver du travail ou à retourner aux études. Afin de poursuivre l'évaluation du programme et d'étudier plus en profondeur les programmes de la Stratégie emploi jeunesse sans interrompre la prestation de services aux clients, les conditions générales de la Stratégie emploi jeunesse dans son ensemble et de Ressources humaines et Développement social Canada en particulier ont été prolongées d'un an, pour expirer le 31 mars 2009. • Le programme Emplois d'été Canada a été conçu à titre de composante de la Stratégie emploi jeunesse. En 2007–2008, il a contribué à la création d'environ 42 000 emplois d'été pour les jeunes. Cette initiative particulière vise sur la création d'emplois de haute qualité offrant des possibilités de carrière aux jeunes et à aider les organisations à offrir des services communautaires importants aux enfants, aux familles, aux personnes handicapées, aux aînés, etc.
Continuer de collaborer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, par le biais d'un comité national, de consultations et d'autres initiatives, pour favoriser et appuyer des partenariats efficaces avec les intervenants du secteur privé et du secteur public afin d'assurer la vitalité de leur économie et de leurs marchés du travail locaux.	• Le Ministère a offert des conseils et de l'aide aux comités nationaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour appuyer leurs efforts visant l'amélioration des marchés du travail locaux. Le Ministère a également soutenu les travaux de Patrimoine canadien sur l'évaluation du Plan d'action sur les langues officielles. Grâce à ces efforts, le Ministère a fait en sorte que le Fonds d'habilitation réponde aux besoins en matière d'emploi et de développement communautaire, une composante clé dans la vitalité des marchés du travail et des économies à l'échelle locale. De plus, le Ministère a fourni du financement (par l'intermédiaire du Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes) pour soutenir les initiatives, les organismes et les projets d'alphabétisation en milieu familial. Pour veiller à ce que ces contributions continuent de faire une différence dans les marchés du travail locaux, les pouvoirs et le financement de programme du Fonds d'habilitation ont été renouvelés jusqu'au 31 mars 2009, en attendant le nouveau plan d'action du gouvernement du Canada sur les langues officielles.

Évaluations et vérifications

Plusieurs évaluations ont été réalisées en 2007–2008, portant notamment sur les prestations de compassion et les rapports techniques sommatifs de l'assurance-emploi dont il est question précédemment. Voici quelques détails supplémentaires concernant ces évaluations :

- L'assurance-emploi a un effet bénéfique en répartissant le pouvoir d'achat; elle réduit considérablement le taux de pauvreté dans l'économie, allant d'une diminution d'environ 20 % en 1992 à 10 % en 2002; et témoigne de très rares cas de recours à l'aide sociale en raison du resserrement des règles d'admissibilité à l'assurance-emploi.
- On estime que les réformes de 1996 de l'assurance-emploi ont fait économiser 1,43 milliard de dollars.
- La valeur des demandes annuelles d'assurance-emploi sont en moyenne beaucoup plus élevées pour les pêcheurs indépendants et les employés du secteur de la pêche, du piégeage et de la chasse que dans les autres industries saisonnières.
- Le pourcentage de pêcheurs qui touchent des prestations a augmenté depuis la réforme de l'assurance-emploi de 1996.
- Plus de 80 % des travailleurs autonomes qui ont déclaré un revenu tiré de la pêche ont aussi reçu des prestations d'assurance-emploi.
- En général, le régime d'assurance-emploi du Canada est un peu moins généreux que celui de la plupart des pays scandinaves, mais il l'est davantage que ceux des États-Unis et du Royaume-Uni.

Le *Rapport de contrôle et d'évaluation annuel* contient plus de détails sur les rapports du régime d'assurance-emploi.

Activité de programme

Compétences en milieu de travail

En 2007–2008, la principale priorité de l'activité de programme Compétences en milieu de travail consistait à améliorer la productivité et la participation des Canadiens, en collaboration avec les provinces, les territoires, les ministères et les intervenants, pour faire progresser de nombreuses activités, notamment la mobilité, l'information sur le marché du travail, l'intégration des immigrants, le perfectionnement des compétences en milieu de travail, les métiers spécialisés et la formation en apprentissage. À l'aide des programmes du groupe de la main-d'œuvre spécialisée, la Direction générale des compétences et de l'emploi travaille avec les intervenants en milieu de travail pour encourager le développement des compétences en milieu de travail, qui répond aux défis du milieu de travail et soutient la mobilité des ouvriers spécialisés au Canada. Par exemple, la Direction générale des compétences et de l'emploi appuie des projets qui mettent à l'essai et évaluent les approches prometteuses et axées sur les résultats en matière de développement des compétences et les pratiques de ressources humaines. Le Ministère améliore également la productivité et la participation en contribuant à l'efficacité du marché du travail canadien. Au moyen d'activités comme les initiatives visant une plus grande reconnaissance des titres de compétence étrangers et la mobilité de la main-d'œuvre, la Direction générale des compétences et de l'emploi a su contribuer à un meilleur équilibre

Indicateurs de résultats stratégiques

Compétences en milieu de travail

Indicateurs		Résultats
Croissance de la productivité du travail – secteur des entreprises (en fonction des moyennes annuelles)		**2006** 1,0 % **2007** 0,5 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne		
Niveau de productivité du Canada, en pourcentage du niveau de productivité des États-Unis		**2006**
	Ensemble de l'économie	81,4 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	Secteur des entreprises	74,0 %
	Les données de 2006 constituent l'information la plus actuelle	
Pourcentage des Canadiens en âge de travailler qui n'ont pas atteint le niveau d'alphabétisation considéré être le minimum pour réussir dans l'économie et la société d'aujourd'hui		**2003** 42 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	Les résultats à jour de Statistique Canada ne seront pas disponibles avant 2010	
Pourcentage de la population active d'âge adulte qui a reçu une formation structurée liée à l'emploi		**2005** 27,6 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	Les données de 2005 constituent l'information la plus actuelle	
Pourcentage de la population active d'âge adulte qui a reçu une formation liée à l'emploi parrainée par l'employé		**2005** 20,2 %
Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne	Les données de 2005 constituent l'information la plus actuelle	

entre l'offre et la demande de main-d'œuvre à l'échelle nationale. De façon précise, grâce à ces programmes, la Direction générale des compétences et de l'emploi fait la promotion de l'intégration des immigrants récents parmi la population active, de l'entrée des travailleurs étrangers temporaires, de la mobilité des travailleurs partout au Canada, et de la diffusion de l'information sur le marché du travail.

Tel qu'indiqué précédemment, les activités de programme Marché du travail et Compétences en milieu de travail, ont fait l'objet d'une gestion opérationnelle commune en 2007–2008.

En 2007-2008, la Stratégie des compétences en milieu de travail a combiné une série de programmes et de services, et, en collaboration avec les provinces et territoires et les employeurs, a réalisé des interventions novatrices pour remédier aux problèmes de compétences et pour satisfaire aux exigences des employeurs. Le Ministère, en collaboration avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage, a fait avancer le travail de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage grâce aux travaux communs sur la recherche, les compétences essentielles et d'autres initiatives visant à harmoniser la formation en l'apprentissage et à améliorer les examens interprovinciaux des métiers du Sceau rouge. La Stratégie des métiers et de l'apprentissage soutient également la sensibilisation et l'engagement des employeurs aux possibilités offertes aux Canadiens autochtones dans les métiers spécialisés.

Ressources humaines et Développement social Canada a cherché à améliorer la capacité des conseils sectoriels à faire concorder ses travaux avec ceux des autres ministères et à adopter une approche unifiée ou de « gouvernement d'ensemble » pour remédier aux problèmes liés aux compétences et au marché du travail à l'échelle nationale. Ainsi, le Programme a conçu et mis en œuvre des modèles intersectoriels à partenaires multiples (tableaux de compétences) pour mieux soutenir les initiatives du gouvernement du Canada mises sur pied par les autres ministères. Le programme a continué de renforcer les liens, d'accroître la collaboration et de permettre l'échange de pratiques exemplaires avec les conseils sectoriels nationaux et provinciaux. Les indicateurs de rendement annuel recueillis par le Programme des conseils sectoriels indiquent que les programmes de formation parrainés par les conseils sont plus nombreux depuis trois ans.

Par ailleurs, l'initiative Compétences en milieu de travail a subventionné des projets novateurs qui ont permis de relever une série de défis au chapitre des compétences dans les milieux de travail canadiens, afin d'améliorer la productivité et de positionner le Canada de façon à ce qu'il soit mieux placé pour soutenir la concurrence dans une économie du savoir mondiale. Un total de 25 projets de l'Initiative des compétences en milieu de travail ont été subventionnés à la suite du deuxième appel d'offres lancé en 2007–2008.

Le Programme d'alphabétisation et de compétences essentielles a été confié à la Direction générale des compétences et de l'emploi au cours de l'année, puisqu'on a reconnu l'importance de ce genre de compétences pour les adultes à la recherche d'un emploi stable et pour les familles et les communautés. Si le rapport complet des résultats figure plus loin dans l'activité de programme Apprentissage, le programme a été pleinement intégré aux activités de programme Marché du travail et Compétences en milieu de travail au cours de l'année.

Les résultats définitifs des évaluations ne seront pas publiés avant 2008–2009, mais l'évaluation provisoire du Programme national d'alphabétisation a été approuvée en octobre 2007, et les principales constatations et leçons tirées guident l'élaboration des politiques et des programmes de sensibilisation à l'alphabétisation. En général, le Programme national d'alphabétisation est jugé compatible avec les priorités du gouvernement fédéral et du Ministère quant à la participation inclusive de l'ensemble des Canadiens à l'économie du savoir. On a aussi constaté qu'il soutenait les activités nécessitant le soutien du gouvernement fédéral, selon les intervenants. D'autres faits probants recueillis auprès des organismes subventionnés et des intervenants en alphabétisation ont révélé que les apprenants bénéficiaient du programme en renforçant leurs compétences ou en acquérant de nouvelles. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte pour ménager une transition sans heurts vers le « Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes ».

Le Ministère joue un rôle important en soutenant les efforts des provinces et territoires et de leurs organismes de réglementation pour veiller à ce que les Canadiens puissent travailler n'importe où au Canada, sans restrictions. Il a offert de l'aide financière et des conseils techniques pour appuyer les responsables de la réglementation et faciliter l'avancement des questions de mobilité de la main-d'œuvre, et pour faire respecter l'Accord sur le commerce intérieur. De plus, le Ministère, de concert avec les provinces et territoires,

continue d'explorer des moyens d'améliorer le chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre (chapitre 7) de l'Accord sur le commerce intérieur, afin de le rendre plus efficace et plus puissant pour réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre, puisque ceux-ci nuisent à l'efficacité globale du marché du travail au Canada.

Ressources humaines et Développement social Canada, en collaboration avec ses principaux intervenants, cherche à améliorer l'intégration sur le marché du travail des travailleurs formés à l'étranger en facilitant l'évaluation et la reconnaissance des titres de compétence acquis à l'extérieur du Canada. Le Ministère a appuyé la création du Bureau de reconnaissance des titres de compétence étrangers, maintenant établi à Citoyenneté et Immigration Canada, et a joué un rôle essentiel dans l'élaboration du cadre de gouvernance avec les provinces, les territoires et les autres ministères. Les dépenses autorisées pour le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers ont également été prolongées d'un an.

En 2007–2008, afin de réagir aux pénuries de compétences et de main-d'œuvre, le Ministère a apporté d'importantes améliorations au Programme des travailleurs étrangers temporaires, en lançant notamment le projet pilote d'avis relatif au marché du travail en mode accéléré en Colombie-Britannique et en Alberta. Une série d'autres changements de programme ont été instaurés, conformément aux engagements pris dans le Budget de 2007, notamment la recherche de nouvelles procédures de suivi et d'exécution, des modifications à la réglementation (en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada), et de nouvelles approches visant à répondre à la demande de travailleurs étrangers temporaires de la part des employeurs impliqués dans de grands projets, comme ceux des sables bitumineux. Afin de renforcer la protection des travailleurs étrangers, Ressources humaines et Développement social Canada a conclu une entente de partage d'information avec l'Alberta, et les discussions et négociations préliminaires se poursuivent avec les autres provinces et territoires. Le Ministère a également cherché à renforcer les partenariats d'exécution avec les autres ministères fédéraux, comme Citoyenneté et Immigration Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, de même qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Par exemple, on a observé une collaboration étroite avec Citoyenneté et Immigration Canada en ce qui a trait à l'élaboration de procédures améliorées permettant l'approbation des avis relatifs au marché du travail et la délivrance de permis de travail pour des groupes d'employeurs.

Indicateurs de programme

Compétences en milieu de travail

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Pourcentage des conseils sectoriels qui atteignent ou dépassent le niveau de rendement attendu.	90 %	95 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Augmentation du nombre de gens de métier qui sont tout à fait mobiles au Canada grâce à un certificat du Sceau rouge.	17 000	21 087 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Proportion d'immigrants qualifiés exerçant des professions ciblées par des interventions systémiques de reconnaissance des titres de compétence étrangers.	53 %	53,7 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Réalisations par rapport aux priorités

Compétences en milieu de travail

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Mettre en place les principales composantes de la Stratégie des compétences en milieu de travail en collaboration avec les provinces, les territoires, les ministères et les intervenants pour faire progresser de nombreuses activités comme la mobilité, l'information sur le marché du travail, l'intégration des immigrants, le perfectionnement des compétences en milieu de travail, les métiers spécialisés et la formation en apprentissage.	
Améliorer le Programme des travailleurs étrangers en instaurant une série de mesures conçues pour appuyer l'entrée plus rapide et plus efficace des travailleurs étrangers de manière à répondre aux demandes de main-d'œuvre régionales, professionnelles et sectorielles.	Le Ministère a apporté une série d'améliorations aux programmes des travailleurs étrangers temporaires, si bien qu'il a permis de réduire l'accumulation de demandes d'avis relatif au marché du travail de la part des employeurs. Le Ministère a instauré un projet pilote d'avis relatif au marché du travail en mode accéléré pour mettre à l'essai un nouveau processus afin de réduire le délai de traitement. Ces améliorations faciliteront l'entrée plus rapide et plus efficace des travailleurs étrangers. Le Ministère s'est également associé aux employeurs, aux syndicats, aux organismes non gouvernementaux et aux travailleurs étrangers temporaires afin d'acquérir une meilleure connaissance des obstacles à l'amélioration de la conception et de la prestation des programmes. De plus, le Ministère a renforcé ses partenariats en élargissant les groupes de travail fédéraux-provinciaux sur les travailleurs étrangers temporaires pour y inclure le Manitoba et la Saskatchewan, qui ont pris part au groupe de travail multilatéral fédéral-provincial-territorial sur l'immigration, et a conclu une entente d'échange d'information avec l'Alberta.
Appuyer la création, l'adoption, la mise à l'essai et l'échange d'approches et d'outils prometteurs de perfectionnement des compétences en milieu de travail, en encourageant les employeurs à investir dans les compétences de leurs employés grâce à l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail.	L'Initiative en matière de compétences en milieu de travail se veut avant tout un moyen d'élaborer et de cerner des approches et des outils prometteurs de perfectionnement des compétences en milieu de travail. Le deuxième appel de propositions était axé sur les travailleurs âgés, les travailleurs peu spécialisés et les nouveaux venus au Canada, et 25 projets ont été subventionnés. Le troisième appel de propositions est maintenant prêt, et porte davantage sur les approches novatrices permettant d'instaurer des changements organisationnels dans les milieux de travail pour accroître la productivité des entreprises canadiennes. Par ailleurs, le Ministère a élaboré une stratégie d'engagement à grande échelle pour accroître la sensibilisation, la visibilité et la participation à l'Initiative, et a organisé un atelier avec les bénéficiaires de projet afin d'échanger des renseignements et des résultats préliminaires sur les projets.
Collaborer avec les provinces, les territoires et les partenaires aux questions touchant la mobilité de la main-d'œuvre, y compris la reconnaissance des titres de compétence (tant au pays qu'à l'étranger) et des permis accordés par d'autres secteurs de compétence, en éliminant les obstacles et en améliorant la mobilité de la main-d'œuvre canadienne d'ici au 1er avril 2009, et déterminer quel genre d'aide supplémentaire le gouvernement du Canada peut apporter pour accélérer ces mesures.	Le Ministère a appuyé le lancement du Bureau de reconnaissance des titres de compétence étrangers et contribué à l'élaboration du cadre de régie, avec l'aide des provinces et territoires et des autres ministères. Cette tâche s'est accompagnée de l'élaboration d'orientations stratégiques futures pour le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers, le lancement de l'évaluation sommative du Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers; et la mise à jour de l'outil Travailler au Canada et de la section du portail de l'immigration Se rendre au Canada (**www.serendreaucanada.gc.ca**). Afin de garantir la mobilité de la main-d'œuvre canadienne dans son ensemble, RHDSC a élaboré des recommandations visant à modifier le chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur en collaboration avec l'ensemble des provinces et des territoires, par l'intermédiaire du Forum des ministres du marché du travail. De plus, le Ministère a directement appuyé (au moyen d'accords de contribution) 11 professions réglementées et offert directement des conseils et de l'aide (non financiers) à toutes les autres professions réglementées afin de faciliter la mobilité de la main-d'œuvre et l'observation de l'Accord sur le commerce intérieur.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Continuer de travailler avec des partenaires internes et externes, les provinces et les territoires pour améliorer l'information sur le marché du travail, les produits, les services et l'uniformité à l'échelle pancanadienne, afin d'aider les utilisateurs à prendre des décisions sur le marché du travail optimales et avisées.	Pour que les particuliers, les partenaires, les provinces et les territoires de l'ensemble du Canada puissent prendre des décisions optimales et avisées sur le marché du travail, il leur faut de l'information de grande qualité. À cet égard, le Ministère a fourni de l'information sur le marché du travail à l'échelle pancanadienne en établissant des profils de recherche de compétences essentielles (98 % des objectifs annuels atteints pour les professions), et il a entrepris des consultations pancanadiennes en vue de l'examen de la Classification nationale des professions en 2011. Le Ministère ne peut pas fournir cette information de haute qualité seul, si bien qu'il travaille en partenariat avec de nombreux intervenants, y compris les groupes de travail du Forum fédéral-provincial-territorial des ministres du marché du travail. Par exemple, le Ministère s'est associé aux provinces et territoires pour produire un manuel technique visant à appuyer la préparation de produits sur l'offre et la demande de main-d'œuvre. Ressources humaines et Développement social Canada a également amélioré l'accessibilité et la diffusion d'information comparable et de qualité supérieure sur le marché du travail entre les administrations au moyen du service et du site Web de la CNP, du portail de l'immigration Se rendre au Canada, et de l'outil Travailler au Canada.
Instaurer la Stratégie des métiers et de l'apprentissage ainsi que la Subvention incitative aux apprentis, en consultation avec le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage.	En 2007–2008, le Ministère a terminé la première année complète de prestation de la Subvention incitative aux apprentis, marquée par la conclusion de la campagne nationale de publicité, le traitement de 52 697 demandes et le versement de 30 781 subventions. De plus, il a fait avancer le travail sur les priorités en vertu de la Stratégie des métiers et de l'apprentissage, notamment en faisant augmenter la participation des Autochtones et la reconnaissance des métiers dans le domaine militaire.
Collaborer avec les provinces, les territoires et d'autres intervenants du milieu de travail afin d'améliorer les niveaux de compétences essentielles en renforçant la capacité des employeurs d'élaborer des outils, des modèles et d'autres mesures de soutien en milieu de travail.	Afin de soutenir l'amélioration des niveaux de compétences de base, le Ministère a créé le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles en avril 2007. En 2007–2008, le Bureau a conçu et diffusé des outils et des ressources d'alphabétisation et de compétences essentielles pour aider les employeurs à intégrer les activités d'alphabétisation et de compétences essentielles dans les milieux de travail. Le Bureau a également procédé à son premier appel de propositions afin d'appuyer des projets qui permettraient d'accroître le niveau de connaissances, les outils et les mesures de soutien liés à l'alphabétisation et aux compétences essentielles et de les offrir aux personnes qui en ont le plus besoin. Ce savoir renforcera la capacité de tous les organismes concernés, y compris les employeurs. Le Ministère a également amélioré les processus visant à renforcer les relations fédérales-provinciales-territoriales en matière d'alphabétisation et de compétences essentielles pour l'avenir.
Poursuivre le renouveau du Programme des conseils sectoriels en renforçant le réseau de conseils sectoriels et en améliorant la souplesse du programme grâce à l'instauration de nouveaux modèles de partenariat afin de répondre aux besoins en ressources humaines pressants dans des secteurs clés de l'économie.	Afin d'établir de nouveaux partenariats et une approche de « gouvernement d'ensemble », RHDSC a entrepris des initiatives avec Ressources naturelles Canada, Transports Canada et Industrie Canada pour relever certains défis dans quelques secteurs clés de l'économie. Le Ministère a également renforcé le réseau des conseils sectoriels et amélioré la capacité des programmes à répondre aux besoins en effectuant un examen annuel du rendement des conseils. Pour accroître l'incidence et la pertinence des conseils sectoriels, des partenariats (tables de compétences) se sont créés entre eux et les autres ministères, les provinces et les territoires, ainsi que le secteur privé en vue d'examiner les enjeux en matière de compétences et d'apprentissage. Par exemple, le Conseil canadien des pêcheurs professionnels a réaligné certains projets en fonction des priorités du ministère des Pêches et des Océans.

Évaluations et vérifications

Plusieurs évaluations ont été réalisées en 2007–2008 (voir la Section III), mais les rapports finals de ces évaluations ne seront pas publiés avant 2008–2009. Une évaluation provisoire du Programme national d'alphabétisation a toutefois été réalisée en 2007–2008 et ses principales constatations et leçons tirées apporteront des précisions pour l'élaboration des politiques et des programmes portant sur la sensibilisation à l'alphabétisation, ainsi que l'établissement de programmes et l'accès à l'alphabétisation à la grandeur du Canada. L'évaluation provisoire du Programme national d'alphabétisation a été approuvée en octobre 2007. Elle visait à acquérir de l'information pour renforcer ou améliorer le rendement et les résultats globaux du Programme national d'alphabétisation, et, tel qu'indiqué précédemment, les résultats de ces évaluations sont pris en compte pour assurer une transition sans heurts vers le nouveau « Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes ».

Leçons tirées

Les leçons tirées qui suivent se rapportent aux activités de programme Marché du travail et Compétences en milieu de travail.

A. Activités transversales

i. **Réorganisation.** Ressources humaines et Développement social Canada a subi une série de changements organisationnels au cours des dernières années, chacun d'eux ayant pour but l'excellence en élaboration de politiques, en conception de programmes, et en prestation de programmes sociaux et liés au marché du travail pour les Canadiens. Il est apparu évident en 2007–2008 que les intervenants et les clients, les provinces et les territoires, les entités avec lesquelles le Ministère a dû faire équipe pour réussir à atteindre ses objectifs dans les domaines du marché du travail et des compétences en milieu de travail, ne pouvaient pas comprendre ni réagir efficacement aux distinctions arbitraires que l'on faisait entre ces deux activités de programme. Ainsi, les activités ont été combinées à l'intérieur d'une seule organisation, et on a consenti des efforts pour créer une vision et une mission, et de faire comprendre aux employés comment ils devaient s'y prendre pour répondre aux besoins des travailleurs canadiens (travailleurs ou chômeurs), des éventuels travailleurs (qu'il s'agisse des Autochtones, des personnes handicapées ou des jeunes) et des employeurs de manière intégrée.

ii. **Partenariats fédéraux-provinciaux-territoriaux.** La communication de pratiques exemplaires et de leçons tirées et la participation active permanente des partenaires sont essentielles à la conception et à la prestation efficaces des programmes Marché du travail et Compétences en milieu de travail. Après avoir confié pendant plus de dix ans les Ententes sur le développement du marché du travail à certaines provinces et territoires, et au moment où le Ministère renouvelait ses efforts visant à se libérer de toutes les ententes, on a constaté le peu d'efforts investis pour communiquer les résultats des évaluations, les pratiques exemplaires ou les leçons tirées de l'expérience internationale. Ainsi, grâce au Forum des ministres du marché du travail et à d'autres avenues, le Ministère a pu appuyer activement des réunions, des ateliers et des partenariats en 2007–2008 pour faire en sorte que notre connaissance des pratiques gagnantes pour satisfaire les besoins des travailleurs et des éventuels travailleurs au Canada soit diffusée à grande échelle.

iii. **Subventions et contributions.** En 2007–2008, une vérification ministérielle sur la répartition des tâches a révélé qu'il y avait certaines améliorations à apporter aux activités de Ressources humaines et Développement social Canada. Il faudrait notamment :

   i. revoir et normaliser les pratiques et les processus opérationnels;

   ii. procéder à la refonte du Système commun des subventions et des contributions;

   iii. procéder à la refonte des programmes de formation des employés chargés de gérer les subventions et contributions;

   iv. élaborer un cadre d'orientation pour l'élaboration des normes de service.

   Dans le cadre de son engagement permanent envers l'excellence de la gestion des subventions et contributions dans les

activités de programme Marché du travail et Compétences en milieu de travail, le Ministère a réagi de la façon suivante :

- normalisation des processus et des pratiques entre les programmes de subventions et contributions de ces activités de programme;
- mise en application des principes de répartition des tâches parmi l'ensemble des programmes administrés à l'échelle nationale par la création d'un seul bureau responsable du suivi des ententes, des activités et des finances;
- création de stratégies de formation pour les employés des subventions et contributions;
- élaboration et mise en application de normes de service, d'une approche stratégique de gestion et d'évaluation des risques, et de processus améliorés de contrôle de la qualité.

B. Programmes particuliers

i. **Assurance-emploi** – Partie I. Selon les évaluations du rapport technique sommatif de l'assurance-emploi, l'analyse des tendances au niveau individuel et de l'effet des périodes de prestations antérieures indique que plus une personne peut demeurer longtemps sans présenter une nouvelle demande, moins elle a de chances d'en présenter une à l'avenir. Les indicateurs de la situation du marché du travail local et les effets de la générosité du régime indiquent que ces deux facteurs jouent un rôle distinct dans la probabilité qu'une personne présente une demande, et qu'il faut en tenir compte dans l'analyse des politiques et la conception des programmes. On a également relevé des aspects liés au stress en milieu familial ou en milieu de travail qui serviront à intégrer les préoccupations à l'égard de l'équilibre entre le travail et la vie familiale aux autres objectifs de l'assurance-emploi.

ii. **Assurance-emploi** – Partie II. Les résultats d'évaluation des prestations d'emploi et mesures de soutien ont révélé que les données administratives peuvent fournir des renseignements précieux sur les participants au régime et les tendances quant au succès de chacune de ces interventions. Pour améliorer la qualité des données administratives et son utilisation afin d'orienter l'élaboration de politiques, il faudrait recueillir l'information tout au long de la participation d'un client à un programme et du processus d'évaluation. Ce principe a été intégré à l'approche du cadre de responsabilisation des Ententes sur le marché du travail.

iii. **Programme des travailleurs étrangers temporaires.** Comme il y a de plus en plus de pénuries de main-d'œuvre et de compétences dans certaines régions et professions, les demandes adressées au Programme des travailleurs étrangers temporaires ont atteint, au début de 2007–2008, un point où, dans les provinces de l'Ouest comme l'Alberta et la Colombie-Britannique, le traitement des demandes d'avis sur le marché du travail accusait un retard de 26 semaines. Une évaluation des facteurs ayant contribué à ces retards a révélé que l'une des raisons était que les formulaires de demande reçus de la part des employeurs étaient incomplets ou inexacts. En conséquence, on a fait beaucoup d'efforts tout au long de l'année pour rencontrer des employeurs, des associations d'employeurs et des syndicats afin d'expliquer les exigences du programme et les obligations des employeurs à la recherche de travailleurs étrangers temporaires au Canada. Ces efforts de rayonnement, combinés à la publication d'une série de bulletins et de brochures de sensibilisation au programme, ont contribué à réduire considérablement le temps nécessaire au traitement des demandes, et donc à rattraper les retards.

Activité de programme

Apprentissage

Les Canadiens reconnaissent que l'apprentissage est essentiel pour maintenir la productivité, la compétitivité et la prospérité du pays ainsi que le bien-être de la population. Cela dit, le plan économique du Canada, Avantage Canada, indique que l'objectif de « constituer la main-d'œuvre la mieux instruite, la plus compétente et la plus souple du monde » est l'une des cinq grandes priorités qui procureront au Canada un avantage par rapport à la concurrence mondiale[7]. Le Conseil canadien sur l'apprentissage a également conclu que, dans une économie du savoir mondiale qui évolue rapidement, la demande de main-d'œuvre scolarisée et productive est de plus en plus importante[8].

L'importance de l'investissement dans les études postsecondaires et son impact sur l'économie du Canada est renforcée dans le rapport intitulé *Le prix du savoir*[9], qui montre que l'investissement dans les études postsecondaires confère un avantage considérable à l'économie et aux employeurs au chapitre de l'emploi, entraîne une augmentation marquée du montant de l'assiette fiscale pour le gouvernement, et des réductions importantes dans les transferts gouvernementaux tels que l'aide sociale. En outre, les recherches démontrent que la formation et les études supérieures se traduisent par une population plus instruite, ce qui est étroitement lié à des collectivités plus sûres, une population en santé, un environnement durable, une plus grande participation au bénévolat et aux dons de bienfaisance, une meilleure appréciation de la diversité et une cohésion sociale plus solide.

En 2007–2008, Ressources humaines et Développement social Canada a aidé les Canadiens à accéder aux possibilités d'apprentissage dont ils avaient besoin pour accroître leurs niveaux de compétence et participer pleinement à une économie et à une société axée sur le savoir en :

- encourageant la sensibilisation à l'importance de l'apprentissage et à la nécessité d'épargner et de planifier en vue des études postsecondaires, de façon à pouvoir payer ces études;
- favorisant l'accès des étudiants aux études postsecondaires;
- collaborant avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants clés en vue d'offrir des services et des programmes d'apprentissage;
- recherchant et en diffusant de l'information sur les avantages de l'apprentissage pour les personnes, l'économie et la société.

Dans le cadre de son mandat, le Ministère collabore avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les institutions financières, les universités et d'autres intervenants clés en vue d'offrir ses programmes et ses services. Il gère également une initiative horizontale, le Programme canadien de prêts aux étudiants[10], ainsi que la relation du Ministère avec la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire, avec laquelle le gouvernement du Canada a conclu une entente de financement[11]. La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire est un organisme privé indépendant, créé et subventionné en vertu d'une loi du Parlement adoptée en 1998.

La Direction générale de l'apprentissage a géré les relations entre les divers organismes participants, élaboré des politiques et des lignes directrices pour assurer la pertinence et l'efficacité de ses programmes, et collaboré avec des intervenants afin

[7] Pour en savoir plus, voir **http://www.fin.gc.ca/ec2006/plan/pltocf.html**

[8] **http://www.ccl-cca.ca/NR/rdonlyres/30F5C520-B333-4071-8C54-7B2E96D66CF6/0/PSEReport-2006FR.pdf**

[9] Junior S. & Usher A. (2004). Price of Knowledge. Access and Student Finance in Canada. Millennium Research Series. Canada Millennium Scholarship Foundation. **http://www.millenniumscholarships.ca/en/research/PriceKnowledge.asp**

[10] Pour en savoir plus, voir **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/apprentissage/subventions_etudes/index.shtml**

[11] Pour en savoir plus, voir **http://www.millenniumscholarships.ca/fr/index.asp**

de renforcer le partenariat et d'instaurer des changements pour mieux rationaliser la prestation de ses programmes.

Réduction des obstacles financiers à la participation aux études postsecondaires

Conformément aux engagements annoncés dans le Budget de 2007, la Direction générale de l'apprentissage a mené une consultation publique afin d'examiner l'aide financière apportée aux étudiants, dont la consultation sur l'avenir du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les recommandations formulées à la suite de cet examen ont mené à des annonces dans le Budget de 2008, selon lesquelles :

- on investira 123 millions de dollars sur quatre ans pour rationaliser et moderniser le Programme canadien de prêts aux étudiants;
- on rendra le Régime enregistré d'épargne-études plus attrayant en augmentant ses limites et sa flexibilité;
- on établira un nouveau programme consolidé, le Programme canadien de subventions aux étudiants, grâce à un investissement annuel de 350 millions de dollars en 2009–2010, qui passera à 430 millions de dollars en 2012–2013.

Le nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants consolidé offrira aux étudiants provenant d'une famille à revenu modeste ou moyen une subvention correspondant à 250 $ et à 100 $ par mois respectivement. Les étudiants ayant une incapacité permanente auront droit à une subvention de 2 000 $ par année, jusqu'à concurrence de 8 000 $ par année pour ceux ayant des besoins d'apprentissage particuliers. Les étudiants ayant des enfants auront droit à une subvention de 200 $ par mois pour chaque enfant de moins de 12 ans.

Le Programme canadien de prêts aux étudiants aide à réduire les obstacles financiers à l'accès aux études postsecondaires chez les Canadiens ayant des besoins financiers manifestes[12]. En 2007–2008, environ 460 000 (461 500 en 2006–2007) emprunteurs ont profité du programme. Environ 58 500 (49 600 en 2006–2007) Subventions canadiennes pour études et plus de 34 700 (39 000 en 2006–2007) Subventions canadiennes pour étudiants ont été accordées à des étudiants afin d'accroître la participation des membres de groupes sous-représentés aux études postsecondaires. Les investissements de la Direction générale de l'apprentissage dans des prêts et subventions consentis à des étudiants pour les aider à faire des études postsecondaires en 2007–2008 comprenaient 1,1 milliard de dollars sous la forme de prêts, 161,5 millions de dollars sous la forme de Subventions canadiennes pour études et Subventions canadiennes pour étudiants et d'autres frais de 333,1 millions de dollars.

Bien que certains emprunteurs se fient au Programme canadien de prêts aux étudiants pour obtenir une aide financière minime, la majorité dépend beaucoup de l'aide qu'apporte le programme. Selon un sondage réalisé en 2008, 69 % des emprunteurs du Programme canadien de prêts aux étudiants ont déclaré que l'absence d'un prêt étudiant du gouvernement aurait eu d'importantes conséquences pour eux[13]. Les résultats démontrent qu'une grande proportion d'emprunteurs dépendent beaucoup de ce programme et que ce dernier a un impact évident, car il aide à réduire les obstacles financiers aux études postsecondaires auxquels les Canadiens ayant des besoins financiers manifestes sont confrontés. Ce même sondage démontre que 75 % des emprunteurs étaient satisfaits de la qualité générale des services fournis par le Programme canadien de prêts aux étudiants.

Le programme a également contribué à réduire le nombre de prêts étudiants non remboursés; le rapport actuariel du Bureau de l'actuaire en chef du programme a révisé ses estimations sur le taux de défauts pour le ramener de 35 % à 20 %[14]. La réduction des taux de défauts de remboursement est principalement attribuable aux initiatives de communication avec les emprunteurs.

---

[12] Le Programme canadien de prêts aux étudiants rend compte annuellement aux Canadiens et au Parlement de ses réalisations et de son rendement dans son rapport annuel. Pour en savoir davantage, voir **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/pcpe/Publications/01_pu_publications.shtml.**

[13] D'importantes conséquences signifient qu'un étudiant n'aurait pas pu étudier (p. ex., ne se serait pas inscrit ou aurait abandonné) ou aurait réduit ses heures de cours, se serait inscrit à temps partiel ou aurait changé d'établissement d'enseignement ou de programme s'il n'avait pas reçu de prêt étudiant du gouvernement.

[14] **http://www.osfi-bsif.gc.ca/app/DocRepository/1/fra/rapports/bac/cslp06_f.pdf.**

De plus, en 2007, la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a versé 358,0 millions de dollars sous la forme de bourses, pour un investissement total de 382,8 millions de dollars (y compris les frais d'exploitation). La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a attribué 101 165 bourses d'une valeur moyenne de 3 000 $ aux étudiants de niveau postsecondaire selon leurs besoins financiers. De plus, 28 431 bourses d'accès ont été attribuées, d'une valeur cumulative de 48,2 millions de dollars, aux étudiants de familles à faible revenu. La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a également attribué 3 135 bourses d'entrée et en cours d'études à l'échelle nationale, dans le cadre de son Programme de bourses d'excellence, d'une valeur de 4 000 $ à 5 000 $, selon le type de bourse.

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire a été créée en 1999 à partir d'un fonds de dotation, pour une période de dix ans. Elle doit expirer en 2009. Le Budget de 2008 stipule que la Fondation sera dissoute en juillet 2010. Le gouvernement du Canada établira une nouvelle subvention, le Programme canadien de subventions aux étudiants, pour l'année scolaire 2009–2010, remplaçant ainsi la FCBEM et toute la combinaison de subventions fédérales aux étudiants.

Le Programme canadien pour l'épargne-études encourage les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. En 2007–2008, des modifications ont été apportées à la suite des engagements pris dans le Budget de 2007. Ces modifications ont assoupli le Régime enregistré d'épargne-études en éliminant la limite de 4 000 $ appliquée aux cotisations annuelles, en faisant passer la limite cumulative de cotisations de 42 000 $ à 50 000 $, et en faisant passer le montant annuel maximal de la Subvention canadienne pour l'épargne-études de 400 $ à 500 $.

Grâce à ce programme, des familles ont pu épargner davantage en vue des études postsecondaires de leurs enfants, et ce, dès leur plus jeune âge. L'âge moyen auquel les enfants ont reçu leur première Subvention canadienne pour l'épargne-études est passé de 8 ans il y a dix ans à 4,2 ans en décembre 2007. Les actifs du Régime enregistré d'épargne-études sont passés à 23,5 milliards de dollars en décembre 2007 (par rapport à 21,3 milliards de dollars en décembre 2006). En outre, en 2007, plus de 215 000 (environ 192 240 en 2006) bénéficiaires d'une Subvention canadienne pour l'épargne-études ont fréquenté un établissement d'études postsecondaires grâce à une aide de 1,3 milliard de dollars (1,07 milliard de dollars en 2006) du Régime enregistré d'épargne-études. Enfin, la participation au Bon d'études canadien a augmenté à 11,8 % en décembre 2007, par rapport à 5,8 % en décembre 2006, ce qui signifie qu'environ 48 000 familles à faible revenu admissibles ont cotisé au Régime enregistré d'épargne-études et reçu un Bon d'études canadien en 2007. Le pourcentage d'enfants (âgés de 0 à 17 ans) qui ont déjà reçu un incitatif à l'épargne-études est passé à 37 % en décembre 2007 (34 % en décembre 2006), dépassant la cible du programme établie à 36 %.

En 2007–2008, le Ministère s'est employé à sensibiliser davantage la population à l'importance de l'épargne en vue des études postsecondaires en lançant l'initiative de Sensibilisation dans les communautés sur l'épargne-études. Cette initiative appuie les projets qui permettent d'élaborer et d'offrir des activités de sensibilisation de manière à informer les Canadiens, à les encourager et à les inciter à épargner en vue des études postsecondaires.

Les investissements faits dans les épargnes en vue des études postsecondaires en 2007-2008 comprenaient 580 millions de dollars sous la forme de Subventions canadiennes pour l'épargne-études, 35,8 millions de dollars en paiements du Bon d'études canadien, 1,2 million de dollars de cotisations à la Sensibilisation dans les communautés sur l'épargne-études et 10,1 millions de dollars pour les frais de fonctionnement, pour un total de 627 millions de dollars.

Voir également la partie « Les réalisations par rapport aux priorités » dans le présent rapport ministériel sur le rendement pour obtenir d'autres résultats sur la « réduction des obstacles financiers à la participation aux études postsecondaires ».

Accès accru à l'éducation sur le plan international

L'Initiative Mobilité académique internationale a appuyé 64 projets, grâce à une contribution de 2,7 M$, en collaboration avec des partenaires internationaux, permettant ainsi à 271 étudiants canadiens de participer à des activités internationales d'acquisition de compétences et d'apprentissage.

Réduction des obstacles non financiers à la participation à l'apprentissage des adultes et sensibilisation accrue aux avantages de l'apprentissage continu et de l'alphabétisation

Le renforcement de l'apprentissage, de l'alphabétisation et des compétences essentielles des adultes était l'une des principales initiatives du Ministère. Le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles a été créé en avril 2007 pour devenir un centre d'expertise chargé d'améliorer les capacités de lecture et d'écriture et les compétences essentielles des Canadiens adultes. En s'appuyant sur des recherches, les commentaires des intervenants et des clients, des évaluations et des pratiques exemplaires au Canada à l'étranger, le Ministère a regroupé les programmes d'alphabétisation et de compétences essentielles pour en améliorer l'efficacité globale et pour mieux répondre à l'évolution du marché du travail. Le Bureau a également fait ressortir l'importance d'intégrer les compétences essentielles et l'alphabétisation aux autres programmes et politiques, il a développé des relations de travail avec les autres ministères et renforcé les relations fédérales-provinciales-territoriales.

En mars 2008, le Ministère a mis en place une nouvelle structure itérative du site Web Ciblétudes, qui contient une nouvelle section pour aider les Canadiens à explorer l'apprentissage continu. On y donne un aperçu des différentes catégories d'apprentissage permanent et de leurs avantages, ainsi que des trucs et des outils pour la recherche des possibilités d'études postsecondaires. Les utilisateurs sont également informés du Régime d'encouragement à l'éducation permanente de l'Agence du revenu du Canada, qui permet aux Canadiens de retirer des fonds de leur Régime enregistré d'épargne-retraite pour payer une formation ou des études.

Le Ministère s'est associé à Statistique Canada pour élaborer l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et à la formation qui, entre autres choses, cherchera à connaître la perception des Canadiens vis-à-vis de l'apprentissage des adultes et d'obtenir leur opinion sur l'éducation et la formation. L'un des principaux objectifs de cette enquête est de mesurer la connaissance des avantages de l'apprentissage permanent chez les Canadiens. Le Ministère a également cherché à accroître la sensibilisation à l'importance de l'épargne en vue des études postsecondaires en lançant l'initiative de Sensibilisation dans les communautés sur l'épargne-études. Cette initiative a permis de soutenir des projets qui informent et encouragent les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires.

Pour mieux mesurer son rendement, la Direction générale de l'apprentissage a élaboré une stratégie prévoyant un cadre pour l'amélioration de ses indicateurs de rendement. Elle comprend un modèle logique, un ensemble d'indicateurs de rendement réel.et optimal, des gabarits de collecte de données pour les indicateurs, et un gabarit de présentation du rendement général. La stratégie comporte un cadre que la Direction générale de l'apprentissage peut utiliser pour continuer d'améliorer sa mesure du rendement au fil du temps, ce qui la rendra apte à démontrer sa responsabilisation et la rentabilité de ses investissements.

Indicateurs de résultats stratégiques

Apprentissage

Indicateurs

Pourcentage de la population active (de 15 à 64 ans) du Canada qui a obtenu un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires (62,8 % en 2006 pour les 25 à 64 ans). (Pour les Canadiens sur le marché du travail)

Taux de réussite des EPS - Canadiens actifs

Chiffres réels 2007 – Moyenne annuelle

Âge	15-24	25-64	65+	Total
École de métiers, certificat ou diplôme	5,5 %	12,4 %	14,7 %	11,3 %
Collège et université (inférieur au baccalauréat)	14,5 %	25,2 %	15,2 %	23,3 %
Baccalauréat	5,9 %	18,1 %	12,5 %	16,0 %
Diplôme de deuxième cycle	0,7 %	8,1 %	10,8 %	6,9 %
Total	**26,7 %**	**63,7 %**	**53,3 %**	**57,5 %**

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Pourcentage de Canadiens (15 ans et plus) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade postsecondaire selon le groupe d'âge (total de la moyenne annuelle de 60,3 % en 2007 pour les 25 à 64 ans) (pour tous les Canadiens)

Taux de réussite des EPS – Tous les Canadiens

Chiffres réels 2007 – Moyenne annuelle

Organisation de coopération et de développement économiques 2005

Âge	15-24	25-64	65+	Total	25-64	Le rendement du Canada parmi l'Organisation de coopération et de développement économiques
École de métiers, certificat ou diplôme	3,7 %	12,0 %	10,8 %	10,5 %	12,0 %	1er
Collège et université (inférieur au baccalauréat)	11,9 %	23,7 %	12,0 %	20,0 %	23,0 %	1er
Baccalauréat	5,1 %	17,1 %	6,8 %	13,5 %	23,0 %	6e (à égalité avec la Corée et l'Australie)
Diplôme de deuxième cycle	0,6 %	7,5 %	4,5 %	5,9 %		
Total	**21,4 %**	**60,3 %**	**34,0 %**	**49,9 %**	**58,0 %***	**1er au total**

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

- Ce total comprend l'éducation tertiaire totale (sur les 46 % généralement déclarés par l'Organisation de coopération et de développement économiques), de même que les certificats ou diplômes et programmes des écoles de métiers (de 12 %).

Indicateurs	

Proportion de Canadiens inscrits dans un collège ou une université, selon le groupe d'âge et dans l'ensemble pour les 18 à 64 ans et les 25 à 64 ans (moyenne annuelle de 2007)

Pourcentage de Canadiens qui fréquentent une université ou un collège

Groupes d'âge	À temps plein	À temps partiel	Total	Total 25-64
15-64	25,9%	2,6 %	28,5 %	s.o.
25-64	5,6 %	3,2 %	8,8 %	8,8 %
35-44	1,7 %	1,9 %	3,6 %	3,6 %
45-54	0,5 %	0,9 %	1,4 %	1,4 %
55-64	0,1 %	0,6 %	0,6 %	0,6 %
Ensemble 15-64	6,6 %	1,8 %	8,4 %	3,6 %

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Participation aux études postsecondaires des 18 à 21 ans par revenu familial (2001)

Nota : Les données de ce diagramme ne sont plus produites

Quartile de revenu familial après impôt	Participation à des EPS	
	Université	Collège
Faible	21 %	30 %
Faible-moyen	25 %	32 %
Moyen-élevé	30 %	37 %
Élevé	38 %	30 %
Ensemble	29 %	32 %

Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable

Indicateurs de programme

Apprentissage

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Pourcentage des emprunteurs du Programme canadien de prêts aux étudiants pour qui l'incidence de ne pas avoir de prêt aurait été grande.	71 %	69 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : La marge d'erreur de cette enquête était de plus ou moins 2 %. Par conséquent, le résultat entre dans la marge d'erreur de l'enquête.		
Satisfaction des clients à l'égard de la qualité générale des services fournis par le Programme canadien de prêts aux étudiants.	75 %	75 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage des enfants de 0 à 17 ans qui ont déjà reçu une incitation au régime enregistré d'épargne-études.	36 %	37 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : La cible a été dépassée en raison de l'augmentation des limites des subventions et des cotisations au Régime enregistré d'épargne-études dans le budget de 2007.		

Réalisations par rapport aux priorités

Apprentissage

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Améliorer la gestion et la prestation des programmes de soutien aux apprenants en faisant en sorte que les programmes soient efficients, efficaces et qu'ils donnent des résultats pour les Canadiens	
Faire l'examen des activités du Programme canadien pour l'épargne-études et évaluer l'incidence des modifications qui y ont été apportées récemment.	En 2007–2008, le Ministère a terminé l'examen des opérations du Programme canadien pour l'épargne-études. Les résultats indiquent que le Programme canadien pour l'épargne-études a un modèle de prestation de services efficient et qu'il a aidé des familles à épargner en vue des études postsecondaires de leurs enfants. On y recommande l'amélioration des communications et de la sensibilisation, de même que de la prestation des programmes et de nos cadres de mesure du rendement. Le Programme canadien pour l'épargne-études a mis en œuvre certaines des recommandations en 2007–2008 et continuera d'apporter des améliorations à l'avenir.
Déterminer des mesures pour accroître la sensibilisation et la participation des familles canadiennes à faible revenu aux mesures d'incitation à l'épargne-études, et leur faire mieux comprendre l'importance de la planification et de l'épargne en vue des études postsecondaires.	Le Ministère a effectué des sondages afin de déterminer l'efficacité de ses mesures. Voici quelles en sont les principales conclusions : la sensibilisation aux mesures d'incitation à l'épargne en vue des études postsecondaires et à l'importance de la planification de l'épargne en vue des études postsecondaires est encore relativement faible. De même, si les Canadiens avaient eu davantage d'information sur les mesures incitatives qui sont à leur disposition, la plupart d'entre eux en auraient profité. Le manque de sensibilisation est particulièrement problématique chez les familles à revenu modeste ou moyen. Par conséquent, le Ministère a pris des mesures pour accroître la sensibilisation grâce à des annonces télévisées et à des contacts directs avec les familles admissibles.
Assurer la transition vers le fournisseur de services choisi du Programme canadien de prêts aux étudiants ainsi que la renégociation des accords sur l'intégration et les prix de revient en vue de la prestation intégrée de l'aide financière aux étudiants dans les quatre provinces intégrées.	Le Programme canadien de prêts aux étudiants a fait l'objet d'une transition sans heurts vers un nouveau fournisseur de services pour l'administration des prêts fédéraux et des prêts provinciaux dans les provinces intégrées (Ontario, Saskatchewan, Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador). Cela s'est fait sans trop déranger les emprunteurs, tout en maintenant l'intégrité et la protection des données et de l'information sur les emprunteurs, qui ont été transférées et consolidées auprès d'un seul fournisseur. Parallèlement, les ententes d'intégration avec les quatre provinces intégrées ont été renouvelées pour tenir compte du contrat avec le fournisseur choisi. Ces ententes sont importantes parce qu'elles simplifient l'expérience de l'aide financière que vivent les emprunteurs en intégrant l'administration de leurs prêts fédéraux et provinciaux. Le contrat avec le nouveau fournisseur aidera à garantir que les activités de ce dernier sont menées de manière à réduire davantage les taux de défauts et à améliorer la satisfaction des emprunteurs.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Instaurer la nouvelle direction gouvernementale visant à réorienter le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes, pour veiller à ce qu'il soit exécuté de manière efficace.	En avril 2007, le Ministère a mis sur pied le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles pour soutenir les efforts visant à créer la population la mieux instruite, la plus compétente et la plus souple du monde. En s'appuyant sur des recherches, les commentaires des clients et des intervenants, des évaluations et les pratiques exemplaires du Canada et de l'étranger, le Ministère a réuni les programmes d'alphabétisation et de compétences essentielles pour en améliorer l'efficacité globale et mieux répondre à l'évolution du marché du travail. Le Bureau administre le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes, qui, en 2007–2008, a investi près de 44 millions de dollars en activités d'alphabétisation et de compétences essentielles. Il soutient les efforts visant à aider les Canadiens à acquérir les compétences essentielles et le niveau d'alphabétisation nécessaires pour décrocher un emploi, s'adapter à la population active et y réussir, et obtenir du succès dans leur famille et leur communauté.
Priorité : Continuer de réagir aux obstacles financiers et non financiers à l'accès aux études postsecondaires et à l'apprentissage continu	
Poursuivre les travaux de diagnostic avec les provinces et les territoires sur l'aide aux étudiants, afin de réagir aux obstacles financiers et non financiers à l'accès aux études postsecondaires et à l'apprentissage continu.	Le Ministère a entrepris un examen de l'aide financière aux étudiants, en menant notamment une consultation publique en ligne sur l'avenir du Programme canadien de prêts aux étudiants. La consultation était ouverte à tous les Canadiens et a donné lieu à plus de 770 soumissions. Les recommandations ont mené à l'annonce, dans le Budget de 2008, d'un nouveau programme consolidé, le Programme canadien de subventions aux étudiants, qui apportera des investissements de 350 millions de dollars en 2009–2010, pour passer à 430 millions de dollars en 2012–2013. Le nouveau programme consolidé offrira aux étudiants provenant d'une famille à revenu modeste ou moyen une subvention correspondant à 250 $ et 100 $ par mois respectivement. Les étudiants ayant une incapacité permanente auront droit à une subvention de 2 000 $ par année, jusqu'à concurrence de 8 000 $ par année pour ceux ayant des besoins spéciaux en matière d'apprentissage. Les étudiants ayant des enfants auront droit à une subvention de 200 $ par mois pour chaque enfant de moins de 12 ans.
Poursuivre les travaux stratégiques sur les programmes afin de déterminer et de surmonter les obstacles non financiers à l'apprentissage des adultes.	En 2007–2008, la Direction générale de l'apprentissage a poursuivi les travaux de diagnostic avec les provinces et les territoires sur l'aide aux étudiants, afin de réagir aux problèmes qui nuisent à l'apprentissage continu et aux travaux stratégiques sur les programmes visant à déterminer et à surmonter les obstacles non financiers à l'apprentissage des adultes. Le diagnostic sera terminé en 2008–2009.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Continuer de collaborer avec les provinces et les territoires afin de chercher à moderniser l'aide financière offerte aux étudiants canadiens, tel qu'annoncé dans Avantage Canada, le 23 novembre 2006.	De longues consultations ont été menées avec les provinces et les territoires par l'entremise du Comité consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants et d'autres groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux. Ces travaux représentaient une contribution importante à la suite des annonces faites dans Avantage Canada et de l'examen du Programme canadien de prêts aux étudiants qui a culminé par les annonces sur la modernisation du programme faites dans le Budget de 2008. Ce budget contient un engagement à verser 123 millions de dollars sur quatre ans afin de rationaliser et de moderniser le Programme canadien de prêts aux étudiants. La Vision de la prestation des services d'aide financière aux étudiants a été élaborée en partenariat avec cinq provinces (Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Manitoba, Alberta et Colombie-Britannique). Comme complément aux travaux d'élaboration nécessaires pour instaurer les cinq priorités déterminées par la Vision de la prestation des services, un groupe de travail de la Vision de la prestation des services a été créé en août 2007 avec les provinces participantes et le Ministère.

Autres réalisations en 2007–2008

Pour témoigner du maintien de son intégrité financière, le Programme canadien de prêts aux étudiants a collaboré avec des intervenants afin de présenter 47 rapports de vérification qui attestent les états financiers du programme, et le respect, par les quatre provinces intégrées, de leur entente d'intégration avec le gouvernement fédéral. Les résultats des vérifications sont très positifs.

Évaluations et vérifications

Les résultats d'une évaluation formative, qui donnera de l'information sur les répercussions préliminaires des modifications apportées à la Subvention canadienne pour l'épargne-études et au Bon d'études canadien, seront publiés en 2008–2009.

Le rapport de mai 2007 du Bureau de la vérificatrice générale du Canada sur les programmes fédéraux de prêts et bourses pour les études postsecondaires recommande que le Programme canadien de prêts aux étudiants mesure mieux l'impact qu'il a sur la promotion de l'accès aux études postsecondaires.

L'élaboration d'indicateurs à l'échelle nationale représente un défi puisque toutes les provinces n'ont pas également accès aux données. Toutefois, le Programme canadien de prêts aux étudiants a élaboré un cadre de mesure du rendement qui lui permettra de réagir à la recommandation de la vérificatrice générale. Ce cadre fera l'objet d'autres améliorations.

Dans son rapport de mai 2007, la vérificatrice générale recommande également que le Programme canadien de prêts aux étudiants surveille l'observation de son processus d'évaluation des besoins. Par conséquent, le Programme a collaboré avec la Direction générale des services de vérification interne du Ministère afin d'améliorer ce processus. Ce travail devrait être terminé en 2008–2009.

Leçons tirées

1. On a annoncé dans le Budget de 2007 un examen du Programme canadien de prêts aux étudiants, qui vise à déterminer les modifications à apporter pour simplifier le programme et le rendre plus efficace. Cet examen s'appuyait sur une analyse complète de l'aide financière accordée aux étudiants, également validée par les intervenants.

Les principales leçons que nous avons tirées de cet examen sont regroupées selon les grandes lignes suivantes :

- l'administration de l'aide financière aux étudiants était complexe et difficile à suivre pour les clients, surtout du côté de la prestation de services, des mesures de gestion de l'endettement, et lorsque les étudiants tentaient de déterminer la contribution attendue de leur famille;
- les groupes sous-représentés, y compris les étudiants des familles à faible revenu, les apprenants d'âge adulte et les étudiants atteints d'une invalidité permanente se heurtaient toujours à d'importants obstacles qui nuisaient à leur accès aux études postsecondaires;
- certaines mesures d'aide financière aux étudiants n'étaient pas très prévisibles pour les étudiants, si bien qu'il y a eu des incertitudes quant au financement sur lequel les étudiants pouvaient compter pour les aider à accéder à des études postsecondaires.

Cet examen a permis de répertorier une série d'orientations stratégiques pour le gouvernement fédéral, qui se sont traduites par une annonce dans le Budget de 2008, soit des améliorations importantes apportées à l'aide financière aux étudiants et aux autres mesures de soutien qui leur sont offertes. Afin de remédier aux problèmes recensés dans cet examen, le Programme canadien de prêts aux étudiants :

- mettra en œuvre un nouveau programme canadien de subventions aux étudiants simplifié et prévisible, qui favorisera l'accès aux études postsecondaires des groupes sous-représentés en ciblant les familles à faible revenu. Cette nouvelle subvention se fondera sur des niveaux de revenu clairement définis et sera offerte aux étudiants aux niveaux collégial et du baccalauréat chaque année pendant leurs études;
- remplacera l'actuel mode de prestation lourd par une nouvelle vision de la prestation de services, qui permettra aux étudiants de demander et de gérer leurs prêts en ligne;
- remplacera les mesures complexes de remboursement de la dette par un programme d'aide au remboursement, selon lequel les emprunteurs seront tenus uniquement de rembourser leur prêt en effectuant des paiements raisonnables sur une période qui ne dépassera pas 15 ans;
- mettra en application de nouvelles dispositions relatives à la gestion de l'endettement et à l'abandon des prêts pour les étudiants atteints d'une invalidité permanente, notamment le Programme d'aide au remboursement accéléré, qui leur permettra d'effacer leur dette plus rapidement;
- répondra mieux aux besoins des apprenants d'âge adulte en augmentant le montant maximum des prêts consentis pour des études à temps partiel et en n'exigeant pas de remboursement pendant les études;
- facilitera l'accès aux prêts étudiants, donc aux études postsecondaires, pour les étudiants mariés et vivant en union de fait en réduisant la contribution attendue de leur conjoint.

2. À l'automne 2007, un examen a été entrepris afin d'assurer le recours à des pratiques exemplaires pour l'administration des épargnes familiales dans des Régimes enregistrés d'épargne-études, et à une aide financière souple pour les études postsecondaires. Les constatations démontrent que le secteur des Régimes enregistrés d'épargne-études se porte bien en général et qu'il respecte les objectifs de l'épargne-études du gouvernement du Canada. Il soulève toutefois quelques inquiétudes au sujet de l'information disponible qui permettrait aux Canadiens de prendre des décisions plus éclairées sur les choix de Régime enregistré d'épargne-études qui leur sont offerts. Nous avons également appris que le Ministère doit se montrer sensible aux besoins de ses partenaires de prestation de services en ce qui a trait à la simplification de l'administration, au coût d'exécution des services en son nom et au temps dont ils ont besoin pour s'adapter aux changements de politique gouvernementale.

   En réaction à ces constatations, le Ministère collaborera avec des consommateurs, les provinces, les territoires, d'autres ministères et le secteur des Régimes enregistrés d'épargne-études pour que les Canadiens reçoivent les meilleurs services qui soient et que les objectifs stratégiques des incitatifs à l'épargne dans un Régime enregistré d'épargne-études soient atteints.

3. En 2000, le gouvernement du Canada a adopté un Régime de prêts directs et assumé de nouvelles fonctions relativement aux responsabilités fiduciaire et à l'obligation de rendre compte aux représentants élus et au public canadien, puisque l'argent des contribuables sert maintenant à financer les prêts étudiants et les subventions aux étudiants. Dans la phase initiale, le Programme canadien de prêts aux étudiants avait retenu les services contractuels de deux fournisseurs de services externes afin d'administrer et de gérer le Programme au nom du gouvernement du Canada. Toutefois, grâce à une surveillance constante et à la consultation du public, il a déterminé que le fait d'avoir deux fournisseurs de services était inefficace, créait de la confusion et était compliqué pour nos clients. Par conséquent, le gouvernement a décidé de passer un contrat avec un seul fournisseur de services. En décembre 2006, un contrat a été accordé au seul fournisseur retenu, lequel était assorti d'une période de transition d'un an.

4. Dans *Avantage Canada*, le gouvernement du Canada s'est engagé à travailler avec les provinces et les territoires pour moderniser et simplifier l'administration et la prestation de l'aide financière aux étudiants. En prenant cet engagement, le gouvernement du Canada reconnaissait que les services d'aide financière aux étudiants étaient devenus trop complexes pour les emprunteurs, si bien qu'il y avait un risque d'erreur dans les demandes et que le taux de défauts de paiement était élevé en raison de la confusion entourant le processus d'aide financière.

   Autrefois, les emprunteurs pouvaient obtenir plusieurs prêts étudiants, notamment au gouvernement provincial et au gouvernement fédéral, et auprès des institutions financières. Cela est particulièrement vrai dans le cas des emprunteurs qui proviennent des administrations provinciales et territoriales non intégrées. Lorsqu'on a plusieurs prêts étudiants dans différents établissements, il est difficile de suivre chacun d'eux, et les étudiants sont plus à risque de manquer un paiement.

   Les étudiants ont également déclaré que les processus de demande étaient lourds, répétitifs et frustrants, si bien qu'ils devaient se promener d'une demande, d'un formulaire et d'un agent de prestation de services à l'autre pour obtenir leurs prêts. De plus, les mesures de gestion de l'endettement sont peu accessibles, si bien qu'il faut parfois présenter plusieurs demandes pour le même service.

   Pour remédier à ces problèmes, le gouvernement a créé un groupe de travail fédéral-provincial-territorial qui avait pour but d'améliorer la prestation de services pour que les étudiants disposent d'un moyen simple et facile pour gérer l'accès aux services d'aide financière et à l'information connexe. Les tâches de ce groupe de travail étaient les suivantes :

   - moderniser et simplifier la prestation de services;
   - créer une expérience de service à la clientèle holistique, positive et adaptée aux besoins;
   - créer des partenariats qui facilitent l'échange d'information et de pratiques exemplaires entre les partenaires de prestation de services, en respectant les différences des secteurs de compétence.

   C'est grâce à ce travail que l'on a pu annoncer dans le Budget de 2008 la Vision sur la prestation de services, constituée de cinq initiatives clés :

   - le regroupement des points de vue à l'égard des prêts étudiants;
   - une entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants/confirmation d'inscription électronique;
   - une demande électronique unique relative aux mesures de gestion de l'endettement;
   - un paiement unique pour de multiples prêts avec options de remboursement;
   - la consolidation, la simplification et la personnalisation des communications tout au long du cycle de vie de l'aide financière aux étudiants.

   Le gouvernement du Canada continuera de travailler avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour mettre en place cette vision sur quatre ans, à compter de 2008–2009.

Ressources financières et humaines 2007–2008

Marché du travail, Compétences en milieu de travail et Apprentissage

(millions de dollars)	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
RESSOURCES FINANCIÈRES (BRUTES)			
Marché du travail	15 406,7	15 067,6	14 908,3
Compétences en milieu de travail	213,7	220,9	139,4
Apprentissage	2 100,0	2 314,8	2 283,8
Total des ressources financières (brutes)	**17 720,4**	**17 603,3**	**17 331,5**
RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)			
Marché du travail	236	248	248
Compétences en milieu de travail	338	463	463
Apprentissage	407	620	620
Total – Ressources humaines (Équivalents temps plein)	**981**	**1 331**	**1 331**

Ressources détaillées par programme et service 2007–2008

Marché du travail, Compétences en milieu de travail et Apprentissage

Ressources financières (millions de dollars)			
	Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
Marché du travail			
Assurance-emploi	12 697,9	12 316,0	12 252,0
Programmes du marché du travail	2 696,8	2 736,5	2 644,3
Répartition des services ministériels[a]	12,0	15,1	12,0
Sous-total	**15 406,7**	**15 067,6**	**14 908,3**
Compétences en milieu de travail			
Partenariats en milieu de travail	162,9	159,8	87,8
Travailleurs étrangers et immigrants	22,6	25,6	22,9
Compétences et information sur le marché du travail	5,7	7,3	4,6
Autres[b]	6,5	8,1	8,1
Répartition des services ministériels[a]	16,0	20,1	16,0
Sous-total	**213,7**	**220,9**	**139,4**
Apprentissage			
Aide financière aux étudiants	1 442,0	1 594,4	1 594,1
Programme canadien pour l'épargne-études	577,3	630,5	627,8
Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et de compétences essentielles des adultes	51,4	52,6	30,5
Mobilité académique internationale	4,0	4,0	3,3
Autres[b]	5,1	8,0	7,9
Répartition des services ministériels[a]	20,2	25,3	20,2
Sous-total	**2 100,0**	**2 314,8**	**2 283,8**
Total	**17 720,4**	**17 603,3**	**17 331,5**
Ressources humaines (équivalents temps plein)			
Marché du travail	236	248	248
Compétences en milieu de travail	338	463	463
Apprentissage	407	620	620
Total – Équivalents temps plein	**981**	**1 331**	**1 331**

[a] La portion des services ministériels liés au bureau du Ministre, au bureau du Sous-ministre, au bureau du Contrôleur et des Services partagés a été divisée entre chaque activité de programme.

[b] La catégorie « Autres » présente des ressources qui ne sont pas liées directement aux sous-activités énumérées ci-haut.

Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération et des normes internationales du travail efficaces

Activité de programme
Travail

Le milieu de travail est l'endroit où le Canada génère sa richesse et où de nombreux habitants du pays passent une grande partie de leur journée. Toutefois, pour assurer le rendement de l'économie du Canada et le bien-être des citoyens, il est essentiel de réagir aux problèmes en milieu du travail relevant du mandat du Programme du travail. Ce dernier peut se définir, en général, comme une mesure visant à soutenir des relations de travail équilibrées et coopératives entre les employeurs et les employés et à favoriser des milieux de travail sécuritaires, sains, justes et productifs. Ce mandat comporte en trois volets:

- *Mandat de compétence fédérale* – L'élaboration et l'application de la législation du travail régissant les employeurs du secteur privé de compétence fédérale, qui embauchent environ 8,5 % de la population active canadienne. De plus, le secteur public fédéral est visé par la législation sur la santé et la sécurité au travail et sur l'équité en matière d'emploi appliquée par le Programme du travail.
- *Mandat national* – Le leadership national et la coordination dans le réseau des administrations du travail au Canada visant à renforcer l'union économique canadienne et l'échange des pratiques exemplaires.
- *Mandat international* – La gestion des affaires internationales du travail du Canada, notamment la négociation et la mise en œuvre de conventions collectives internationales, de même que la représentation du Canada dans des organisations multilatérales s'occupant des affaires du travail.

Le mandat du Programme du travail dans le secteur de compétence fédérale vise environ 46 000 lieux de travail au Canada et environ 1,1 million d'employés. Ses clients sont généralement avertis et se préoccupent beaucoup de tous les aspects de la politique du travail. Ils sont en outre bien organisés en tant qu'organisations syndicales ou associations de gens d'affaires, et s'attendent à de hauts niveaux de professionnalisme, tant en administration qu'en élaboration de politiques. Outre la compétence fédérale, le Programme du travail est en relation avec de nombreuses organisations commerciales, et syndicales et avec d'autres organisations non gouvernementales ayant un intérêt pour les questions nationales et internationales.

Les activités du Programme du travail et leurs résultats ont appuyé son résultat stratégique, qu'il a obtenu en faisant la promotion active et en assurant le maintien de relations industrielles stables et de milieux de travail sécuritaires, justes, sains, équitables et productifs dans le secteur de compétence fédérale, ainsi qu'en préconisant des normes du travail internationales efficaces. Le Programme a élaboré des lois et des règlements sur le travail afin d'atteindre un bon équilibre entre les droits et les responsabilités des travailleurs et des employeurs, et il a veillé à ce que les droits et obligation établis dans la législation du travail soient respectés dans les milieux de travail des secteurs de compétence fédérale. Par conséquent, les menaces à la vie et les risques matériels ont été gérées, et les personnes blessées ont reçu une indemnisation; les parties en présence en milieu de travail ont joui de relations continues constructives et coopératives; les parties en présence en milieu de travail ont observé les normes, politiques et pratiques applicables au milieu de travail; et les intérêts et obligations du Canada dans les relations et les accords internationaux et intergouvernementaux ont été respectés.

Pendant l'exercice 2007–2008, en plus des activités courantes, le Programme du travail s'est attardé sur plusieurs activités spéciales.

La *Loi sur le Programme de protection des salariés* a obtenu la sanction royale le 14 décembre 2007. Cette *Loi* établit un programme d'indemnisation des travailleurs, dont le montant peut représenter jusqu'à quatre semaines du maximum de la rémunération assurable en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* (environ 3 000 $ actuellement), compensant ainsi le salaire et les vacances non payés qui leur sont dus lorsque leur employeur est en faillite ou qu'il fait l'objet d'une mise sous séquestre en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*. Les travaux d'élaboration de règlements et de conception de programmes ont beaucoup avancé après la sanction royale.

Une nouvelle priorité du Programme du travail s'est fait jour à la fin de 2007–2008, alors que le gouvernement pris des mesures pour protéger les emplois et les études des réservistes qui se portent volontaires pour effectuer un déploiement à plein temps auprès des Forces canadiennes. La stratégie de réintégration globale qui s'en est suivie a été élaborée en collaboration avec le ministère de la Défense nationale. Elle inclut une proposition prévoyant l'ajout d'une disposition sur la protection de l'emploi dans la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* et dans la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, et des propositions visant l'amendement d'autres lois afférentes, le cas échéant. Le projet de loi C-40 a été adopté le 16 avril 2008 et il a obtenu la sanction royale le lendemain. Les articles de ce projet de loi ayant trait à la protection d'emploi des réservistes sont entrés en vigueur le 18 avril 2008.

En 2007–2008, le ministre du Travail a déterminé que la fréquence et la durée des arrêts de travail étaient l'une de ses priorités, ce qui a mené au lancement d'une étude sur les causes et les répercussions des arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale.

Les recommandations émanant de l'examen de la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* ont été analysées, et un document de consultation technique a été élaboré afin d'être utilisé pour préparer des propositions législatives.

Le nombre et la complexité des refus de travailler par des employés qui croient être en danger lorsqu'ils exécutent certaines tâches ou qu'ils utilisent certains appareils a grimpé en flèche. Pour assurer une approche uniforme dans le traitement de ces refus, de nouvelles lignes directrices et directives opérationnelles, conformes aux exigences du *Code canadien du travail*, ont été élaborées et mises en œuvre.

De nouvelles exigences réglementaires visant à déterminer et à évaluer de manière proactive les risques liés à l'ergonomie ont été élaborées et promulguées de manière à réduire le risque de blessures musculosquelettiques liées au travail que subissent des employés et qui représentent environ le tiers des demandes d'indemnisation. De nouvelles exigences réglementaires destinées à régler de manière proactive le problème naissant de la violence en milieu de travail ont également été élaborées.

Des mesures ont aussi été prises pour accroître l'engagement des provinces et des territoires canadiens envers les questions internationales dans le domaine du travail. Tout spécialement, il a fallu conclure une entente provinciale-territoriale qui respecte les accords de coopération dans le domaine du travail que le Canada a signés avec ses partenaires de libre-échange, et qui ratifie les conventions internationales de travail visant à protéger les droits fondamentaux des travailleurs. En 2007–2008, le Québec a convenu d'assumer les obligations prévues dans les accords actuels de coopération dans le domaine du travail que le Canada a conclus avec le Chili et le Costa Rica. Le Programme du travail a profité de cette impulsion pour inciter d'autres provinces et territoires à faire de même. De plus, une stratégie fédérale-provinciale-territoriale portant sur les questions relatives à l'Organisation internationale du Travail a été avalisée par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables du travail, en janvier 2008. Celle-ci visait à renforcer l'engagement des provinces et des territoires, à améliorer l'observation par le Canada de ses obligations internationales dans le domaine du travail et à promouvoir la réforme de l'Organisation internationale du Travail.

Le Programme du travail a examiné à fond l'application de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, qui prévoit le versement d'indemnités aux employés fédéraux qui se blessent au travail. Cet examen a fait ressortir des domaines particuliers à moderniser dans l'application de la loi. En 2007–2008, la mise en œuvre d'un plan d'action a débuté par un meilleur échange d'information et une consultation accrue entre le Programme du travail et les commissions des accidents du travail qui statuent sur les demandes d'indemnisation liées à des accidents du travail. Se sont ajoutés à ces mesures une plus grande conformité à la réglementation de la part des employeurs visés par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, le règlement des problèmes liés aux déclarations tardives et une attention marquée à l'égard de la gestion des dossiers d'invalidité.

Les cibles de deux des indicateurs de rendement du Programme du travail n'ont pas été atteintes en 2007–2008. L'objectif fixé à 75 % pour l'indicateur de rendement « Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant à verser relativement à des plaintes visées par la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié) » n'a pas été atteint, affichant plutôt un résultat de 57,93 %. Ce dernier est attribuable au nombre anormalement élevé de demandes/sommes qui n'ont pas été réglées en raison de faillites (surtout deux faillites importantes en Ontario dont les sommes sont pratiquement irrécouvrables) et aux

demandes déposées à la Cour fédérale. Si ces deux catégories étaient exclues, le résultat serait de 84,79 %.

Pour ce qui est de l'indicateur de rendement « Satisfaction des clients à l'égard de la qualité des données de la Direction de l'information sur le milieu de travail », aucun sondage n'a été réalisé en 2007–2008 parce que le Programme du travail était en voie d'évaluer cet indicateur dans le contexte de l'examen du Cadre de mesure du rendement de Ressources humaines et Développement social Canada. Toutefois, le résultat de 96,4 % déclaré pour 2006–2007 témoigne du fait que les intervenants ont attribué à la qualité des produits de la Division de l'information sur le milieu de travail la cote bonne, très bonne ou excellente.

On trouvera plus de renseignements sur le Programme du travail à l'adresse :
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/index.shtml

Indicateurs de résultats stratégique

Travail

Indicateurs	Niveau actuel
Pourcentage du total des jours ouvrables perdus en raison d'arrêts de travail (entreprises de compétence fédérale)	(2006) moins de 1 % Pour 2007–2008, seulement 0,07 % de toutes les heures travaillées dans les secteurs de compétence fédérale ont été perdues en raison d'arrêts de travail Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Représentation de groupes désignés dans toutes les professions et disponibilité de la main-d'œuvre, employeurs visés par le régime d'équité en matière d'emploi institué par le législateur	**Représentation des groupes désignés (2005)** Femmes 42,7 % Autochtones 2,4 % Minorités visibles 11,6 % Personnes handicapées 3,2 % **Disponibilité de la main-d'œuvre (2001)** Femmes 48,1 % Autochtones 2,6 % Minorités visibles 12,0 % Personnes handicapées 5,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Indicateurs de programme

Travail

Indicateurs de programme	Cible 2007–2008	Résultats
Pourcentage des différends liés à des négociations collectives réglés en vertu de la Partie I (relations de travail) du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail.	90 %	92,1 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage des plaintes de congédiement injustifié réglées par des inspecteurs (Partie III du *Code canadien du travail*).	75 %	76 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Taux d'incidence des accidents invalidants mesurant le changement dans le taux de blessures et de maladies avec perte de temps, y compris les décès, dans les secteurs relevant de la compétence fédérale d'une année à l'autre.	Réduire le taux d'incidence des accidents invalidants de 10 % sur cinq ans (d'ici 2008–2009) dans les secteurs à risque élevé où nous faisons des interventions ciblées	• Réduction de 12,6 % dans tous les secteurs d'activité • Réduction de 20,5 % dans sept secteurs prioritaires Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage des sommes recueillies par rapport au montant à verser relativement à des plaintes visées par la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail* (à l'exclusion des plaintes pour congédiement injustifié)	75 %	57,93 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : La cible n'a pas été atteinte en raison du nombre de demandes/des sommes anormalement élevés qui n'ont pas été réglés en raison de faillites (surtout deux faillites importantes en Ontario, dont les sommes sont pratiquement irrécouvrables) et des demandes déposées à la Cour fédérale. Si ces deux catégories étaient exclues, le pourcentage serait de 84,79 %..		
Satisfaction des clients à l'égard de la qualité des données de la Direction de l'information sur le milieu de travail.	80 %	96,4 % 2006–2007 Évaluation des systèmes et contrôles de données : s.o.
Commentaire : Aucun sondage n'a été réalisé en 2007–2008 parce que le Programme du travail était en voie de réviser son indicateur de rendement dans le contexte de l'examen de l'Initiative du cadre de mesure du rendement de Ressources humaines et Développement social Canada. Toutefois, selon les résultats de l'exercice précédent (2006–2007), 96,4 % des intervenants ont dit que la qualité de la Division de l'information sur le milieu de travail était bonne, très bonne et excellente.		

Réalisations par rapport aux priorités

Travail

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Analyser les recommandations figurant dans le rapport du commissaire sur l'examen de la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*, consulter des intervenants, déterminer et évaluer des possibilités de réponse gouvernementale	
Obtenir des réponses des intervenants sur les recommandations législatives et administratives de l'examen.	• On a obtenu des réponses des intervenants grâce à une série de réunions entre des groupes d'intervenants et le ministre du Travail, à la fin de 2006–2007. • En 2007–2008, les travaux ont progressé (voir la description ci-dessous), puisqu'il s'agissait d'un élément essentiel pour faire avancer les discussions techniques sur les recommandations législatives.
Analyser le rapport et les recommandations; déterminer les domaines dans le rapport qui nécessiteraient plus de recherches et un suivi, le cas échéant; faire des analyses de l'incidence sociale et économique et déterminer la faisabilité opérationnelle de recommandations précises.	• Les Services juridiques de Ressources humaines et Développement social Canada ont analysé le rapport et élaboré une ébauche de document de discussion technique sur les recommandations. Plus de recherches et un suivi ont été faits au besoin, et les tous derniers éléments sont en voie d'être réglés. Le document de discussion technique inclut une analyse préliminaire de l'incidence économique ou sociale possible des recommandations de l'examen.
Priorité : Administration proactive de la législation actuelle sur l'équité salariale	
Promouvoir l'éducation et fournir du matériel promotionnel afin d'augmenter la sensibilisation à la législation sur l'équité salariale.	• Une brochure sur les questions fréquemment posées sur l'équité salariale a été distribuée aux 4 500 employeurs sous réglementation fédérale qui emploient 20 personnes ou plus. Elle a aussi été utilisée lors des visites sur les lieux de travail des employeurs. • Les pages Web sur l'équité salariale ont été mises à jour afin de donner de l'information, des définitions et des conseils pratiques. Pour en savoir davantage : **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/egalite/equite_salariale/**
Donner aux employeurs, aux employés et aux syndicats de compétence fédérale des conseils sur leurs droits et obligations.	• Plus de 260 employeurs ont reçu des visites visant à les informer et à les sensibiliser.
Fournir une aide à la médiation spécialisée aux partenaires en milieu de travail afin de leur offrir une aide essentielle dans leur tentative d'instaurer l'équité salariale conformément à leurs obligations législatives.	• Le personnel chargé de la médiation a reçu une formation spéciale sur l'équité salariale. • Une aide à la médiation spécialisée est maintenant offerte aux parties en présence en milieu de travail pour qu'elles puissent obtenir une aide essentielle dans leur tentative de négocier des solutions d'équité salariale.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Surveiller les progrès des employeurs, leur donner des conseils d'expert sur la mise en œuvre et, au besoin, renvoyer des cas à la Commission canadienne des droits de la personne en vue d'une enquête lorsque des employeurs refusent d'instaurer l'équité salariale.	• On a entamé un processus afin d'embaucher des spécialistes de la rémunération chargés de donner des conseils et de l'aide sur des questions techniques et d'évaluer les progrès des employeurs. Un programme informatique spécialisé est conçu afin de rendre compte de l'état et des progrès des interventions d'équité salariale faites auprès des employeurs. Une question est également incluse dans l'enquête de Statistique Canada afin de déterminer l'état initial de la mise en application de l'équité salariale. • La mise en application devrait se faire en 2008–2009, à moins qu'il n'y ait des plaintes de particuliers. Jusqu'à maintenant, aucun cas n'a été soumis. • Les cas seront renvoyés à la Commission canadienne des droits de la personne lorsque des employeurs refuseront d'observer les exigences, après avoir travaillé avec des conseillers en rémunération ou des agents des normes du travail.
Priorité : Terminer les préparatifs du Programme de protection des salariés	
Appuyer les processus réglementaires et législatifs en fournissant des conseils stratégiques et de l'information pertinente, selon les besoins.	• Ces processus ont été appuyés comme prévu. La *Loi sur le Programme de protection des salariés* a été adoptée plus tôt que prévu, en décembre 2007, et le règlement est en voie d'élaboration.
Mettre au point la politique sur le programme et collaborer avec Service Canada afin de concevoir, d'élaborer et de préparer la mise en œuvre du programme.	• Les travaux ont beaucoup progressé, comme prévu. Le Programme de protection des salariés devrait être prêt pour sa mise en œuvre à l'été 2008.

Évaluations et vérifications

La Direction générale des services de vérification interne a effectué une vérification interne du Programme de santé et de sécurité au travail, qui a été approuvée par le Comité de vérification et d'évaluation de la gestion, en novembre 2007. Les principaux objectifs de cette vérification consistaient à donner aux hauts fonctionnaires l'assurance raisonnable que :

- le Plan d'action de la direction, élaboré en réponse au rapport de 2001 sur l'*Examen du Programme de sécurité et de santé au travail* de la Direction générale du travail, a été mis en œuvre;
- la Division a réussi à mener à bien ses objectifs;
- les services rendus par le Bureau canadien d'appel en santé et sécurité au travail, conformément à son mandat lié à la santé et à la sécurité au travail, étaient pertinents.

Les résultats de la vérification ont montré que le Programme de santé et de sécurité au travail s'était amélioré. Néanmoins, les mesures prévues décrites dans le Plan d'action de la direction n'ont pas toutes été mises en œuvre d'après l'examen réalisé en 2001. En outre, il faut améliorer le cadre de contrôle du Programme de santé et de sécurité au travail pour mieux réussir à atteindre les objectifs du programme. La Direction générale des services de vérification interne a conclu que le Bureau canadien d'appel en santé et sécurité au travail avait bien rempli son mandat en offrant des services accessibles.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez le lien suivant :
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/publications_ressources/verification/2007/sp_833_11_07f/page00.shtml

Leçons tirées

Réorganisation

La Direction de la conformité et des opérations régionales a été créée à l'automne 2007 pour assurer le leadership et la représentation des régions du Programme du travail. On s'est attaché avant tout à créer une nouvelle équipe capable de travailler de façon harmonieuse à l'Administration centrale et dans les régions. Les communications ouvertes et transparentes sont favorisées entre l'Administration centrale, les régions, les intervenants, les syndicats, les employeurs et d'autres. Combinée à la planification méthodique et à une attitude marquée par le respect et la compréhension mutuelle, cette approche a montré à la Direction qu'elle pouvait créer des relations solides et productives afin d'atteindre des buts communs. Cela a permis à la Direction de la conformité et des opérations régionales de se concentrer sur les problèmes et sur la meilleure façon de les régler, en invitant notamment les gestionnaires de district à participer à des groupes de travail afin de résoudre des problèmes et d'élaborer de nouvelles stratégies. La Direction a constaté que la création de relations de travail harmonieuses constitue un fondement solide pour ses entreprises futures, comme l'élaboration de nouvelles politiques de conformité.

Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail

Le Programme du travail doit faire en sorte que les services d'indemnisation des travailleurs offerts aux employés dans les secteurs de compétence fédérale soient rapides et efficaces. Par conséquent, le Service fédéral d'indemnisation des accidentés du travail a entrepris un examen interne à la fin de 2007. Il a déterminé qu'il devait faire des changements administratifs et renforcer ses liens avec les commissions provinciales d'indemnisation des accidents du travail, qui statuent sur les demandes au nom du gouvernement fédéral. Des procédures et politiques administratives meilleures et à jour, conjugué à des relations plus solides avec les commissions des accidents du travail, sont essentielles à une meilleure application de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*. Ensemble, ces deux activités aideront le Programme du travail à verser des indemnisatés de manière efficace et en temps opportun aux employés des secteurs de compétence fédérale.

Santé et sécurité au travail

Le Programme du travail demeure proactif afin de réduire les maladies et blessures subies au travail. Il utilise les taux de fréquence des accidents invalidants, établis sur cinq ans, qui mesure le nombre de blessures invalidantes et mortelles afin de cibler les secteurs à risque élevé qui nécessitent une inspection proactive. L'objectif d'ici 2008–2009 était de réduire le taux de fréquence des accidents invalidants de 10 % dans l'ensemble des secteurs de compétence fédérale, ainsi que dans sept secteurs prioritaires à risque élevé à l'échelle nationale. Dans les faits, on a obtenu une réduction de 12,6 % dans l'ensemble et de 20,5 % dans les secteurs prioritaires. En s'attardant à la non-conformité de manière proactive, on évite des accidents et des blessures, comme en témoigne la réduction considérable du taux de fréquence des accidents invalidants au delà des cibles fixées au départ par le Programme du travail.

Stratégie pour un milieu de travail sans racisme

Le Programme du travail s'occupe d'une lacune importante dans ses programmes d'équité en matière d'emploi. Les décisions prises par le passé éloignaient les ressources des activités d'éducation et de sensibilisation. Il est toujours nécessaire de sensibiliser les employeurs et de les aider à instaurer l'équité en matière d'emploi. La Stratégie pour un milieu de travail sans racisme, qui fait partie du plan d'action plus large du gouvernement du Canada contre le racisme, vise à combler ce besoin en ce qui concerne les Autochtones et les minorités visibles. Son but est de favoriser l'intégration de membres qualifiés des groupes susmentionnés dans les milieux de travail canadiens en élaborant des outils, des lignes directrices et du matériel de sensibilisation à l'intention des employeurs, des intervenants, des gestionnaires, des employés et du grand public. La Stratégie se veut un mécanisme de sensibilisation important pour que les gens puissent plus facilement en apprendre sur les pratiques, les exemples à suivre et les analyses de cas, et pour réunir les employeurs et les représentants des groupes désignés afin qu'ils collaborent à des approches innovatrices de formation, de recrutement, de maintien en poste et d'avancement.

Depuis sa mise en œuvre, la Stratégie a surtout pris la forme de consultations avec des intervenants clés afin de les aider à cerner les problèmes, à élaborer des outils, des ressources et du matériel de sensibilisation, à combler les besoins en dotation et à déterminer des

mécanismes efficaces pour la prestation des programmes. Les agents de prévention du racisme permettent aux intervenants clés de s'engager en leur offrant la possibilité de promouvoir le dialogue, de constituer des réseaux et de sensibiliser les gens aux questions touchant le racisme en milieu de travail. Ces activités ont été bien accueillies par les intervenants et la Stratégie continuera de porter sur les activités de sensibilisation, tout spécialement sur les obstacles discriminatoires auxquels sont confrontés les Autochtones et les membres des minorités visibles en milieu de travail.

Normes du travail

Le Programme du travail élabore un nouveau plan afin d'accroître l'observation par les intervenants de la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*. Un examen des projets antérieurs qui ont réussi à améliorer l'observation a été réalisé pour que l'on puisse appliquer les leçons tirées. L'Initiative de partenariat et d'éducation des clients du secteur du transport routier était l'un de ces projets. Celui-ci à démontré comment une campagne de sensibilisation auprès d'un auditoire cible peut contribuer à améliorer l'observation des normes du travail. Dans le cadre de cette initiative, le Programme du travail a consulté les principales associations de transport routier et élaboré une trousse de formation multimédia contenant un aperçu de la Partie II (santé et sécurité au travail) et de la Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*. Des représentants du Programme du travail ont ensuite communiqué avec des écoles de formation des routiers à la grandeur du pays et les ont incitées à inclure ce produit dans leur programme d'études. Cette mesure a porté fruit et est considérée comme une base importante pour les employés qui débutent leur carrière dans le secteur du transport routier. Par la suite, il y a eu des discussions avec l'Association des collèges communautaires du Canada afin d'inclure la trousse dans son programme d'études lié au secteur du transport routier. Par ailleurs, le Conseil canadien des ressources humaines en camionnage a ajouté l'aperçu de la formation à son cours de huit semaines intitulé « Apprendre la route », destiné aux conducteurs professionnels.

Les produits d'information ont remporté du succès, surtout parce qu'ils ont été conçus en consultation avec les principales associations de transport routier qui ont utilisé les publications, ce qui a donné des produits conçus tout spécialement pour répondre aux besoins de ce secteur, améliorant ainsi sa compréhension de l'application de la Partie III du Code. Des partenariats solides entre le Programme du travail et le secteur ont également été créés et se poursuivent encore aujourd'hui. Mais surtout, le projet a créé une synergie entre le Programme du travail et le secteur du transport routier qui, à son tour, a fait augmenter les niveaux d'observation. Jusqu'à maintenant, le projet a permis une diminution globale de 25 % des plaintes provenant du secteur.

Ressources financières et humaines 2007–2008

Travail

(en millions de dollars)	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
Travail			
RESSOURCES FINANCIÈRES (BRUTES)	271,5	247,2	239,3
RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)	870	904	904

Ressources détaillées par programme et service 2007–2008

Travail

Ressources financières (millions de dollars)	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Travail			
Service fédéral de médiation et de conciliation	8,2	7,2	7,2
Opérations nationales du travail	187,5	188,5	188,3
Affaires intergouvernementales et internationales du travail	6,7	6,3	6,3
Politique et information sur le milieu de travail	38,1	5,4	5,3
Autres[b]	1,0	2,2	2,2
Répartition des services ministériels[a]	30,0	37,6	30,0
Total	**271,5**	**247,2**	**239,3**
Ressources humaines (Équivalents temps plein)			
Équivalents temps plein	**870**	**904**	**904**

[a] La portion des services ministériels liés au bureau du Ministre, au bureau du Sous-ministre, au bureau du Contrôleur et des Services partagés a été divisée entre chaque activité de programme.

[b] La catégorie « Autres » présente des ressources qui ne sont pas liées directement aux sous-activités énumérées ci-haut.

Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Le bien-être des personnes, des familles et des collectivités

Le Ministère a continué d'aider les personnes, les familles et les collectivités à réaliser leur potentiel afin de contribuer à la société canadienne et de bénéficier des avantages que la société procure. Dans certains cas, il fallait offrir une aide directe, comme les prestations versées aux parents afin qu'ils puissent choisir de quelle façon ils veulent s'occuper de leurs jeunes enfants, et les prestations de retraite versées à plus de 5 millions de personnes pour leur garantir une sécurité de revenu.

Dans d'autres cas, nous avons mis en place des approches plus personnalisées pour tenir compte de certaines circonstances particulières et de certaines vulnérabilités. Par exemple, le Programme de partenariats pour le développement social favorisait la participation des enfants et des familles, des personnes handicapées et des autres populations vulnérables à la société canadienne. De même, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés faisait en sorte que les personnes âgées soient en mesure de contribuer à la qualité de vie dans leur communauté par leur participation sociale et leur vie active et qu'ils puissent en tirer parti.

Pour améliorer l'accès aux programmes et aux services dont les personnes et les familles sans abri ont besoin pour atteindre l'autosuffisance, la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a renforcé les partenariats dans l'ensemble du gouvernement en élaborant une série de projets pilotes avec d'autres ministères pour introduire de nouveaux programmes et services destinés aux sans-abri et aux personnes à risque d'itinérance au Canada

Activité de programme

Investissement social

La prospérité économique du Canada, le dynamisme de son marché du travail et les perspectives favorables qui s'offrent à notre pays sont étroitement liés à la sécurité du revenu et au bien-être des Canadiens, des familles et des collectivités. Le bien-être et l'inclusion sociale des citoyens sont renforcés par des programmes qui contribuent à leur sécurité du revenu, ou à leur capacité de s'occuper d'une famille ou de la soutenir, ou de participer à la vie communautaire.

Garantie de la sécurité du revenu

Le Ministère a continué de contribuer à la stabilité du revenu de millions de Canadiens en administrant les programmes de pension nationaux du Canada. En 2007–2008, il a notamment versé des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse à des personnes et à des familles pour plus de 59,5 milliards de dollars (en hausse par rapport à 56,4 milliards de dollars en 2006–2007).

Les aînés constituent le groupe de la population dont la croissance est la plus rapide dans la société canadienne. Au cours des trente prochaines années, près d'un Canadien sur quatre sera un aîné. En 2007–2008, plus de 3,4 millions de personnes ont reçu la prestation de retraite du Régime de pensions du Canada (19,8 milliards de dollars en prestations versées), tandis qu'environ 4,4 millions de personnes ont reçu la pension de base de la Sécurité de la vieillesse (24 milliards de dollars en prestations versées).

Toutefois, bien que la situation économique de bon nombre de personnes âgées soit aujourd'hui meilleure que celle de leurs prédécesseurs, il y a encore des personnes âgées à faible revenu. Pour remédier à cette vulnérabilité, environ 1,6 million de personnes âgées ont reçu le Supplément de revenu garanti (7,4 milliards de dollars en prestations versées) et ont ainsi pu bénéficier d'une stabilité de revenu à leur retraite. Le Ministère a apporté plusieurs améliorations à la prestation du Supplément de revenu garanti. Par exemple, les bénéficiaires n'ont pas besoin de renouveler leur demande de prestations du Supplément et des Allocations lorsqu'une première demande a déjà été présentée, et les bénéficiaires qui produisent une déclaration de revenus n'ont pas besoin de redemander ces prestations.

La sécurité du revenu représente toujours un défi important pour les personnes handicapées. De nombreuses personnes ayant une incapacité ne sont pas toujours en mesure de gagner un revenu suffisant en exerçant un emploi et dépendent donc de l'aide sociale pour obtenir un soutien du revenu. Voilà pourquoi le gouvernement du Canada appuie les personnes handicapées et leurs aidants naturels grâce à une foule de mesures de soutien du revenu et d'incitatifs fiscaux. Au nombre de ces mesures on compte la prestation continue du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, qui a versé des prestations mensuelles à plus de 307 000 cotisants admissibles en 2007–2008 (3,3 G$ en prestations versées). Ce programme demeure le régime d'assurance-invalidité à long terme le plus important au Canada et constitue une source de revenu de remplacement importante pour les cotisants au Régime de pensions du Canada qui ne peuvent travailler en raison d'une incapacité grave et prolongée. Le Ministère a également amélioré le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada pour faire en sorte qu'il réponde aux besoins actuels et futurs des Canadiens. Une modification a notamment élargi l'admissibilité à la prestation du Régime de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada pour inclure les cotisants comptant de nombreuses années d'activité sur le marché du travail.

Aide aux populations vulnérables et soutien des collectivités

En plus de leur sécurité financière, les personnes âgées ont également du mal à assurer leur bien-être et leur inclusion dans la société canadienne. À titre de représentant du gouvernement fédéral pour les questions relatives aux aînés, RHDSC a continué de travailler avec les autres ministères, les provinces et les territoires et d'autres collaborateurs pour définir les problèmes et les possibilités que présente l'accroissement de la population des aînées et pour y remédier. Par exemple,

le Ministère a créé le Conseil national des aînés, qui a pour mandat de conseiller le gouvernement fédéral sur toutes les questions relatives à la santé, au bien-être et à la qualité de vie des personnes âgées. En 2007–2008, le Conseil s'est attardé aux problèmes liés à la violence à l'égard des aînés et aux personnes âgées à faible revenu.

Le Ministère a également investi dans 1 771 projets par l'intermédiaire du programme communautaire Nouveaux Horizons pour les aînés, et a élargi le programme pour ce qui est de l'aide à l'immobilisation et de la sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, annoncé dans le Budget de 2007. Au total, les projets subventionnés par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés en 2007–2008 ont aidé environ 91 700 personnes à contribuer à la qualité de vie de leur collectivité par leur participation sociale et leur vie active et à en tirer parti.

Ressources humaines et Développement social Canada appuie le gouvernement pour les questions qui touchent les personnes handicapées. En 2007–2008, le Ministère a continué de mieux faire connaître les questions liées aux personnes handicapées, d'en assurer la cohérence et la gestion horizontale au sein du Ministère et dans l'ensemble du gouvernement. Par ailleurs, le Bureau de la condition des personnes handicapées de Ressources humaines et Développement social Canada a poursuivi ses efforts pour aider le Ministère à devenir un modèle d'accessibilité au gouvernement fédéral grâce à la collaboration de l'Équipe de travail sur l'accessibilité du Ministère. Ses réalisations comprennent la création de groupes de travail pertinents, l'organisation de trois forums sur l'accessibilité des employés, la collecte d'information et le regroupement des priorités grâce à un sondage d'opinion en trois étapes auprès des employés, et la diffusion des connaissances grâce à une série de conférences.

On a également réussi à prolonger les ententes relatives au marché du travail pour les personnes handicapées et le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées en 2007–2008. Les ententes relatives au marché du travail pour les personnes handicapées ont amélioré la situation d'emploi des Canadiens handicapés, en améliorant leur employabilité, en augmentant le nombre de possibilités d'emploi qui leur sont offertes, et en misant sur leur base de connaissances actuelles. Le Fonds d'intégration a aidé les chômeurs canadiens souffrant d'un handicap à se préparer à travailler, à trouver un emploi et à le garder.

Au niveau communautaire, le Ministère a appuyé les efforts du secteur communautaire sans but lucratif visant à innover, à renforcer les réseaux, à promouvoir l'autosuffisance et à mettre en commun les pratiques exemplaires pour ainsi contribuer au bien-être communautaire. Il a subventionné des initiatives favorisant l'innovation et l'entrepreneuriat dans le secteur communautaire sans but lucratif, afin d'obtenir de meilleurs résultats socio-économiques pour les personnes et de promouvoir l'autonomie. En outre, le Ministère a continué de faire des investissements stratégiques par l'entremise du Programme de partenariats pour le développement social afin d'améliorer les possibilités, de réduire les risques et les obstacles, et d'améliorer les résultats sociaux des populations vulnérables.

Indicateurs de résultats stratégiques

Investissement social

Indicateurs	Niveau actuel
Nombre et proportion de personnes de 65 ans et plus ayant un bas revenu familial.	241 900, 6,1 % de l'ensemble des aînés (2005)
Nombre et proportion de personnes de 65 ans et plus qui auraient un faible revenu sans l'aide du régime de pension de l'État.	Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage du revenu d'un bénéficiaire que constituent les prestations d'invalidité du RPC.	1 963 400, 49,4 % de l'ensemble des aînés (2005)
	Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
	42,6 % (comprend les clients du RPC – 2004)
	Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Indicateurs de programme

Investissement social

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Nombre et pourcentage de clients dont l'employabilité est améliorée.	2 200 clients ou 40 %	2 600 clients ou 74% Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Nombre de nouveaux projets ou initiatives communautaires de développement social qui ont obtenu un soutien pour promouvoir la participation des enfants et des familles, des personnes handicapées ou d'autres populations vulnérables.	30 projets	59 projets Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Nombre de personnes prenant part à des projets communautaires du programme Nouveau Horizons pour les aînés.	50 000 participants	91,700 participants (estimation) (selon une estimation de 100 participants par projet) Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Réalisations par rapport aux priorités

Investissement social

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Sensibiliser davantage aux questions touchant les aînés et améliorer le système de revenus de retraite	
Élaborer et mettre en œuvre un plan pour renseigner les gens sur le système de revenus de retraite et leur rôle à cet égard. Les efforts porteront tout spécialement sur les Autochtones vivant dans des réserves.	Le Ministère a réalisé une série d'activités pour informer les gens sur le système de revenus de retraite du Canada. Pour faire en sorte que les personnes âgées les plus vulnérables et les personnes qui habitent dans les collectivités éloignées ou isolées reçoivent les prestations auxquelles elles sont admissibles, le Ministère a ciblé les personnes âgées les plus difficiles à rejoindre qui se heurtent souvent à des obstacles qui les empêchent de recevoir de l'information et de l'aide par les moyens habituels du gouvernement. Voici quelques exemples de ces activités : • L'atelier *Travailler ensemble*, une stratégie visant à accroître la capacité des fournisseurs de services qui travaillent avec des personnes âgées autochtones et les aînés des collectivités éloignées pour informer les Autochtones du système de revenus de retraite du Canada, a été offert en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Saskatchewan et dans les provinces de l'Atlantique. • En partenariat avec le ministère de l'Éducation de Terre-Neuve-et-Labrador, une composante a été ajoutée au programme d'études pour renseigner les élèves sur la planification de la retraite en général et le Régime de pensions du Canada en particulier. • Le dépliant sur le partage des crédits du Régime de pensions du Canada a été mis à jour, et 20 000 exemplaires ont été envoyés à plus de 100 sociétés d'aide juridique au Canada en octobre 2007. Le Guide de partage des crédits du Régime de pensions du Canada pour les professionnels du droit a également été mis à jour, et 1 500 copies ont été envoyées à plus de 700 professionnels et écoles spécialisées en droit en juin 2008. Ces documents aident les professionnels du droit à mieux conseiller leurs clients sur le partage des crédits du Régime de pensions du Canada par suite d'un divorce ou d'une séparation, et sur l'effet qu'il peut avoir sur leur admissibilité actuelle ou future aux prestations du Régime de pensions du Canada et leur sécurité financière à la retraite.
Poursuivre les efforts en vue de réformer la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada afin que les programmes répondent aux besoins actuels et futurs. Mise en œuvre des modifications proposées du projet de loi C-36.	Le Ministère a continué de faire en sorte que les programmes répondent aux besoins actuels et futurs en matière de sécurité du revenu des Canadiens admissibles en élaborant des options à envisager lors du prochain processus d'examen triennal du Régime de pensions du Canada. En 2007–2008, ces options ont porté sur les transitions du travail à la retraite et la mise au point des prestations d'invalidité.

Plan	Réalisations de 2007–2008
	Le Ministère a procédé à la mise en œuvre complète de 11 des 16 modifications apportées au Régime de pensions du Canada et à la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Ces modifications ont permis de simplifier l'accessibilité et le versement des prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse aux particuliers. Par exemple, les bénéficiaires n'ont pas besoin de renouveler leur demande du Supplément de revenu garanti et de l'Allocation une fois qu'une première demande a été présentée, et les bénéficiaires qui produisent une déclaration de revenus n'ont pas besoin de remplir une nouvelle demande. De plus, les cotisants au Régime de pensions du Canada peuvent maintenant demander leur relevé de cotisations au Régime de pensions du Canada plus d'une fois par année. En outre, les anciens conjoints de fait peuvent désormais demander le partage des crédits du Régime de pensions du Canada plus de quatre ans après la date de leur séparation si les deux parties y consentent par écrit.
Créer, et appuyer par la suite, un Conseil national des aînés qui conseillera le gouvernement du Canada sur toutes les questions liées au bien-être et à la qualité de vie des aînés.	Le Conseil national des aînés donne à la population aînée canadienne sans cesse croissante la chance d'avoir un mot à dire dans les questions qui les concernent. En 2007–2008, on a créé un secrétariat pour aider le Conseil à s'acquitter de son mandat. Son travail consiste notamment à élaborer des documents d'information et d'orientation pour les membres du Conseil sur les priorités initiales du Conseil (violence faite aux aînés et personnes âgées à faible revenu), et à organiser cinq réunions régionales du Conseil des aînés sur la violence faite aux aînés et des tables rondes sur le bien-être des aînés.
Priorité : Appuyer la pleine participation des personnes handicapées au marché du travail et à la société.	
Entreprendre une recherche stratégique en vue d'élaborer un projet de *Loi sur les Canadiens handicapés*.	Les principales activités de recherche étaient l'élaboration de propositions de politiques pour les questions de législation et de dépôt à un groupe de travail interministériel.
Renouveler les programmes relatifs au marché du travail destinés aux personnes handicapées dans le cadre de l'élaboration et de l'instauration de la stratégie ministérielle sur le marché du travail.	Un prolongement des ententes relatives au marché du travail pour les personnes handicapées et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées a été accordé.
Contribuer à l'examen triennal du Régime de pensions du Canada en gérant l'adoption d'une modification visant à assouplir les critères d'admissibilité des cotisants de longue date qui demandent des prestations d'invalidité du RPC dans le cadre du projet de loi C-36, et en planifier la mise en œuvre éventuelle.	La modification applicable aux cotisants de longue date a été mise en œuvre de façon intégrale. Elle élargit l'admissibilité aux prestations du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada aux cotisants ayant de longs antécédents d'activité sur le marché du travail.
Entamer la première étape de l'évaluation intégrale du Programme de prestations d'invalidité du RPC, comprenant un examen de la documentation et des données actuelles, un plan de méthodologie et des entrevues auprès d'informateurs clés.	La phase 1 de l'évaluation est terminée.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Enregistrer les données administratives sur les prestations d'invalidité du RPC dans les centres de données de recherche de Statistique Canada pour que les chercheurs universitaires puissent constituer une base de connaissances sur les prestations d'invalidité du RPC.	Le travail technique avec Statistique Canada s'est déroulé selon le calendrier devant mener le projet à sa mise en œuvre.
Améliorer la connaissance, la cohérence et la gestion horizontale des politiques et des programmes d'invalidité à RHDSC et au gouvernement du Canada.	Le Rapport fédéral sur les personnes handicapées de 2007 a été préparé. En favorisant une connaissance étendue des problèmes d'accès aux mesures de soutien des personnes handicapées, ce rapport facilite la mise en place de stratégies à long terme sur les investissements dans les personnes handicapées. L'Équipe de travail ministérielle sur l'accessibilité en est maintenant à sa deuxième année d'existence. Elle a fait des recommandations au sous-ministre de Ressources humaines et Développement social Canada afin de promouvoir le Ministère comme employeur modèle des personnes handicapées au gouvernement du Canada. Ses réalisations comprennent la création de groupes de travail pertinents, l'organisation de trois forums sur l'accessibilité des employés, la collecte d'information et l'établissement de priorités grâce à un sondage d'opinion en trois étapes auprès des employés, et la diffusion des connaissances grâce à une série de conférences.
Priorité : Soutenir les efforts du secteur communautaire sans but lucratif visant à innover, à renforcer les réseaux de collaboration, à créer des capacités et à échanger des pratiques exemplaires pour contribuer au bien-être des collectivités	
Faire des investissements stratégiques par l'entremise du Programme de partenariats pour le développement social afin d'améliorer les résultats sociaux des enfants, des familles, des personnes handicapées et d'autres populations vulnérables, conformément aux priorités sociales du gouvernement. Dégager des options et participer à des activités visant à appuyer le renouveau du programme dont les conditions prennent fin en mars 2008.	Dans l'ensemble, le programme a appuyé 59 projets en 2007–2008, projets qui : ont permis d'acquérir des connaissances sur les questions sociales naissantes; ont diffusé de l'information et des connaissances; ont accru la sensibilisation du public; ont créé et maintenu des partenariats durables; et ont amélioré le dialogue et les consultations avec le public. Le volet Enfants et familles du Programme de partenariats pour le développement social a fourni du financement sous forme de contributions pour venir en aide à 14 organismes sans but lucratif afin qu'ils améliorent le bien-être social des enfants et de leur famille. Un financement sous la forme de subvention a également été versé à huit organismes sans but lucratif nationaux afin qu'ils offrent des programmes et des services de première ligne aux enfants et aux familles vivant dans des collectivités à la grandeur du pays. Nous avons également poursuivi les travaux d'élaboration d'options pour le repositionnement du Programme de partenariats pour le développement social, de façon à ce qu'il continue à répondre aux besoins des personnes handicapées, des familles et des enfants.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat dans le secteur communautaire sans but lucratif afin d'atteindre de meilleurs résultats socio-économiques pour les personnes et de promouvoir l'autonomie sectorielle.	En 2007–2008, 14 projets ont été approuvés dans le cadre du Programme de partenariats pour le développement social, volet du secteur communautaire sans but lucratif. Grâce à cette initiative, plus de 80 organismes communautaires du Canada ont obtenu une aide pour échanger des pratiques exemplaires innovatrices dans les domaines de la gouvernance, des finances, des ressources humaines, de la collaboration et de la prestation de services à chacun des Canadiens. De plus, le Ministère a poursuivi les travaux relatifs à une initiative visant à analyser et à diffuser les données de l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation. Cette initiative aidera les organismes sans but lucratif à mieux comprendre les tendances au chapitre du bénévolat et des dons dans leur localité.
Accroître la participation des aînés grâce à des projets financés par le programme Nouveaux horizons pour les aînés.	Le Ministère a réussi à accroître la participation des aînés à la société grâce au financement de 917 projets liés à la composante originale du programme Nouveaux horizons pour les aînés. En 2007–2008, on estime que 91 700 personnes âgées ont pris part à ces projets. En outre, 854 autres projets ont été subventionnés dans le cadre de la composante d'investissement en immobilisations du Programme, dans le but de mettre à niveau les installations ou le matériel des organismes sans but lucratif qui servent à l'application des actuels programmes et activités destinés aux personnes âgées.
Sélectionner de nouvelles collectivités et les faire participer à l'initiative Comprendre la petite enfance.	L'initiative Comprendre la petite enfance a aidé les collectivités marquées par différentes caractéristiques économiques, sociales et matérielles à mieux comprendre le développement de leurs jeunes enfants, ce que la collectivité fait pour aider ces enfants, et les facteurs familiaux et communautaires qui influent sur le développement des jeunes enfants. Nous avons obtenu ces résultats grâce aux quelque 16 000 enfants et parents qui ont pris part aux activités de recherche dans 21 collectivités au Canada. De plus, 15 nouvelles collectivités ont vu le financement de leur projet approuvé. Ces résultats sont corroborés par les constatations tirées de l'examen de la mise en œuvre initiale de l'initiative Comprendre la petite enfance, publié en juillet 2007.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Appuyer un dialogue gouvernemental sur la compréhension des approches stratégiques « fondées sur le lieu » et sur la manière dont les instruments fédéraux influent sur les collectivités lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes sociaux et économiques complexes.	Dans le Ministère, la sensibilisation à la dimension « communautaire » et les perspectives fondées sur le lieu se sont améliorées grâce à des recherches, à des exposés et à l'élaboration de solutions stratégiques et de programmes visant les familles, la pauvreté, le secteur sans but lucratif, la planification à moyen terme et la Stratégie globale pour le Nord. En outre, le Groupe de travail interministériel a été créé afin d'examiner comment faire en sorte que les données locales recueillies par le gouvernement fédéral soient plus accessibles pour faciliter la planification communautaire, et que les collectivités soient plus conscientes de leurs actifs, de leurs défis et de leurs priorités. En partenariat avec d'autres ministères fédéraux, sept événements se sont déroulés dans le cadre de la Série de présentations sur les initiatives communautaires partenariales, qui ont attiré environ 732 participants provenant de plus de 85 organismes. Ceux-ci ont ainsi eu l'occasion d'échanger et de promouvoir l'utilisation des innovations mises en place dans un très grand nombre de collectivités, notamment les collectivités autochtones, à la grandeur du Canada. Par exemple, lors d'une séance d'une journée, des représentants communautaires, universitaires et gouvernementaux du Royaume-Uni ont fait part de leur expérience acquise sur une période de dix ans en ce qui a trait au renouveau des quartiers. En outre, le Ministère a continué d'appuyer le Cercle d'apprentissage sur le gouvernement, une série de téléconférences à l'intention des intervenants du gouvernement qui travaillent avec les collectivités. Enfin, quatre séances de téléapprentissage ont eu lieu, chacune ayant attiré environ 70 personnes.
Investir dans les organismes non gouvernementaux francophones nationaux pour promouvoir les programmes de développement de la petite enfance en langue française dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire.	Le Ministère a investi dans des initiatives visant à renforcer la capacité des organisations non gouvernementales nationales à établir une vision et une stratégie communes sur le développement de la petite enfance pour les communautés francophones de langue officielle en situation minoritaire. Par exemple, en 2007–2008, la Commission nationale des parents francophones a reçu 650 000 $ sous la forme de subventions.

Évaluations et vérifications

Évaluations

Une évaluation formative de l'Initiative d'intégration communautaire a été approuvée en octobre 2007. Parmi les points forts relevés dans cette évaluation, mentionnons la capacité de l'Initiative à mobiliser les communautés et sa capacité à subventionner des projets qui reflètent les priorités, notamment la promotion de la déclaration volontaire des personnes handicapées. D'autres données probantes de cette évaluation indiquent que l'Initiative réussit à créer des partenariats qui facilitent l'intégration.

On a remarqué dans cette évaluation qu'il y avait certaines améliorations à apporter, notamment aux processus pour faciliter la collecte des données, et la présentation de rapports et pour produire des données uniformes essentiellement liées aux réalisations et à la progression en fonction des objectifs. De plus, les cibles ne sont pas bien définies pour ce qui est de la portée et des résultats attendus, et les responsables de l'Initiative doivent travailler de plus près avec les intervenants régionaux et locaux, et auprès des personnes handicapées, pour améliorer leur connaissance des objectifs du programme.

Les résultats de l'évaluation apparaîtront en ligne prochainement.

Vérifications

Une vérification de l'examen de la mise en œuvre initiale de l'initiative Comprendre la petite enfance a été publiée en juillet 2007. Cette dernière visait à donner l'assurance à la haute direction que le programme est exécuté de manière à atteindre ses objectifs, et de signaler les points à améliorer qui nécessitent une attention particulière de la part de la direction.

On y a conclu que, dans l'ensemble, l'initiative Comprendre la petite enfance est bien gérée et contrôlée pour appuyer les objectifs du programme. La bonne communication et la saine coopération ressortent au sein du programme Comprendre la petite enfance, ainsi qu'avec des bénéficiaires et d'autres intervenants. La rétroaction des bénéficiaires et des représentants du Ministère a mené à la création de meilleurs outils et processus pour le second appel de propositions, et la gestion générale de l'initiative Comprendre la petite enfance.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le lien suivant : **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/publications_ressources/verification/2007/sp_796_07_07f/page00.shtml.**

Il y a aussi eu vérification de l'état consolidé des frais administratifs imputés au compte du Régime de pensions du Canada par Ressources humaines et Développement social Canada pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2006. Cette vérification a été approuvée dans sont intégralité par le Comité de vérification et d'évaluation de la direction en octobre 2007. Cette vérification, qui se déroule chaque année, vise à démontrer que les frais imputés au Compte du Régime de pensions du Canada sont essentiellement attribuables à l'administration du Régime de pensions du Canada. La vérification a prouvé que l'état consolidé présente avec justesse, sur tous les plans matériels, les frais d'administration imputés au Compte du Régime de pensions du Canada par Service Canada et Ressources humaines et Développement social Canada pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le lien suivant : **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/publications_ressources/verification/2007/sp_834_05_07f/page00.shtml.**

Leçons tirées

Comprendre la petite enfance

L'initiative Comprendre la petite enfance est une initiative nationale qui permet aux collectivités de partout au Canada de travailler ensemble pour mieux comprendre les besoins de leurs jeunes enfants et de leur famille. Chaque projet aide à améliorer la connaissance qu'ont les collectivités des principaux facteurs qui influent sur le développement des enfants de la naissance à l'âge de six ans. Les groupes communautaires et les particuliers apprennent ensuite à se servir des données sur leur environnement pour prendre des décisions afin d'améliorer la vie de leurs enfants et les résultats obtenus sur le plan social.

Dans le cadre d'accords de contribution triennaux, les organismes communautaires subventionnés sont tenus de rendre compte des résultats des projets de l'initiative Comprendre la petite enfance. Pour faire en sorte que les rapports répondent aux exigences du Ministère, et soient par la même occasion avantageux pour les organismes – les représentants de l'initiative Comprendre la petite enfance ont organisé un atelier interactif d'une journée intitulé Rapport sur les résultats. Cet atelier avait pour objectifs d'informer les représentants des projets de l'approche préconisée par Ressources humaines et Développement social Canada pour la mesure du rendement et l'évaluation, et de chercher à obtenir l'avis des participants sur la structure proposée pour la production de rapports sur les résultats et les indicateurs de rendement des projets. Au cours de cet atelier, les participants ont mis en commun les objectifs visés par leurs projets, leurs activités et leurs résultats attendus. Ils ont ainsi pu discuter en groupe des enjeux communs aux collectivités, des problèmes connus et des approches novatrices pour la réalisation de ces travaux.

Dans l'ensemble, les commentaires des participants ont été très positifs. Certains ont parlé des avantages du réseautage, du partage d'information et de l'apprentissage grâce à d'autres projets de l'initiative Comprendre la petite enfance. Le fait d'avoir l'occasion de revoir, de clarifier et de commenter les modèles de présentation de rapports a également été jugé utile.

En fonction des commentaires reçus de la part des organismes subventionnés, le Ministère a été en mesure de concevoir un système de production de rapports qui :

- reflète davantage les activités et les extrants des projets subventionnés (c.-à-d. qu'il est plus facile de parler de l'initiative Comprendre la petite enfance);
- est plus utile pour les organismes subventionnés lorsqu'ils rendent des comptes aux collectivités et aux partenaires de projets;
- est plus efficace et allège le fardeau qui pèse sur les organismes puisqu'il s'appuie, dans une grande mesure, sur les pratiques et les systèmes organisationnels actuels.

Activité de programme

Enfants et familles

Le gouvernement du Canada reconnaît que la famille est la pierre d'assise d'une société et que la garde des enfants est une priorité pour les familles canadiennes. Les familles jouent un rôle capital dans le façonnement de l'avenir social et économique du Canada et doivent relever plusieurs défis importants. Ce sont également les familles qui offrent l'encadrement qui favorise à la fois le développement de la petite enfance et des résultats positifs à la préadolescence et à l'adolescence. Étant donné l'augmentation du nombre de familles monoparentales et à deux soutiens économiques, et la nécessité de s'occuper des adultes vieillissants et vulnérables, de nombreuses familles ont du mal à établir un équilibre entre le travail et la vie familiale. Les familles ont besoin de la marge de manœuvre nécessaire pour choisir les services de garde qui répondent à leurs besoins. Certaines familles canadiennes continuent de vivre en situation de faible revenu en dépit d'un emploi à temps plein.

Par conséquent, les activités de programme du volet Enfants et familles appuient directement et indirectement les familles pour veiller à ce que les enfants connaissent le meilleur départ possible dans la vie et que les parents aient un choix en matière de garde d'enfants. Elle s'emploie aussi à faire en sorte que ceux et celles qui prennent soin de leurs proches soient pris en compte, et à maintenir la sécurité économique des familles.

En 2007–2008 , Ressources humaines et Développement social Canada a aidé les familles canadiennes ayant des enfants à répondre à leurs besoins en matière de garde d'enfants en :

- offrant une aide financière directe aux familles admissibles ayant des enfants grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants;
- offrant une aide indirecte aux familles au moyen de l'Initiative sur les places en garderie;
- collaborant avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour qu'ils rendent compte de l'évolution de la situation des enfants canadiens;
- collaborant avec Finances Canada et l'Agence du revenu du Canada pour le versement des paiements.

Le Plan universel pour la garde d'enfants, créé en 2006, qui comprend la Prestation universelle pour la garde d'enfants et l'Initiative sur les places en garderie, est conçu pour répondre aux besoins des familles canadiennes ayant des enfants. Le but de la Prestation universelle pour la garde d'enfants est d'aider tous les parents de jeunes enfants, qu'ils fassent partie de la population active rémunérée ou qu'ils demeurent à la maison pour s'occuper de leurs enfants, et qu'ils vivent dans une petite ville, une collectivité rurale ou dans un grand centre urbain. La Prestation universelle pour la garde d'enfants offre une aide directe aux familles admissibles en leur versant 100 $ par mois pour chaque enfant de moins de 6 ans.

L'initiative sur les places en garderie, une forme indirecte d'aide aux parents, représente une nouvelle approche pour la garde d'enfants. Elle respecte le rôle des parents dans le choix de la meilleure garderie pour leurs enfants, offre de la souplesse aux parents, et reconnaît la responsabilité des provinces et des territoires dans l'administration des services de garde. L'Initiative sur les places en garderie accorde 250 millions de dollars par année aux provinces et territoires pour la création de places en garderie.

Les autres activités du volet Enfants et familles comprennent l'application continue de l'Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance de 2000 et du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants de 2003. Il s'agit fondamentalement de rendre compte régulièrement de l'évolution de la situation des jeunes enfants.

On continue également de collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux à l'initiative de la Prestation nationale pour enfants. Enfin, les activités de programme contribuent à l'élaboration et à la mise en application de la prestation fiscale pour le revenu gagné destinée aux Canadiens à faible ou à modeste revenu et à leur famille.

Grâce à la Prestation universelle pour la garde d'enfants, le présent gouvernement réussit très bien à venir en aide à 99,2 % des familles admissibles qui ont des enfants de moins de six ans. L'écart entre la cible et le

résultat peut s'expliquer par le fait que certaines familles admissibles ne reçoivent pas le versement de la Prestation universelle pour la garde d'enfants au cours d'un mois donné en raison d'un problème d'adresse postale. De plus, les familles disposent d'une période rétroactive de 11 mois pour présenter une demande relativement à la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

L'Initiative sur les places en garderie a permis la création de plus de 60 000 nouvelles places en garderie dans les provinces et territoires depuis sa mise en place.

Un Comité consultatif interministériel s'est réuni pour superviser les activités d'évaluation de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. Le mandat de la Prestation universelle pour la garde d'enfants a été approuvé par le Comité, et les travaux se poursuivent en vue d'achever l'élaboration d'un cadre d'évaluation et d'une évaluation formative prévues pour 2008–2009. L'évaluation formative portera sur l'efficacité et l'imputabilité des processus et des procédures qui servent à l'administration de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. La conception, l'administration et la participation, de même que les questions de régie et d'imputabilité, seront abordées au cours de cette étape de l'évaluation formative. Il y aura également, au cours de cette période, un examen des données pour permettre une mesure continue du rendement et une évaluation des effets à long terme.

Indicateurs de résultats stratégiques

Enfants et familles

Indicateurs	Niveau actuel
Pourcentage de jeunes enfants présentant un niveau de développement verbal variant de normal à avancé	2004–2005 86,5 % 86,9 % des enfants de 4 ou 5 ans présentaient un niveau de développement verbal variant de moyen à avancé. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage de jeunes enfants de familles non dysfonctionnelles	2004–2005 91,3 % 90,2 % des enfants de 0 à 5 ans appartenaient à des familles non dysfonctionnelles Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Incidence de faible revenu – évolution du nombre et de la proportion de familles et d'enfants qui, dans une année, restent en deçà du seuil de faible revenu (SFR) après impôt grâce à la Prestation nationale pour enfants.	Grâce à la Prestation nationale pour enfants, en 2003, on estime que 159 000 enfants de 60 500 familles ont réussi à éviter une situation de faible revenu. Il s'agit d'une réduction de 12,4 % du nombre de familles avec enfants en situation de faible revenu en 2003. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Degré de faible revenu – Évolution du montant global de revenu dont auraient besoin les familles à faible revenu pour atteindre le seuil de faible revenu (SFR) après impôt grâce à la Prestation nationale pour enfants.	Dans les familles avec enfants qui ont reçu le Supplément de la prestation nationale pour enfants en 2003, la Prestation nationale pour enfants a réduit le degré de faible revenu d'un total de 610 millions de dollars, ou 16,1 %. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Indicateurs de programme

Enfants et familles

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Pourcentage de familles qui reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants pour leurs enfants de moins de six ans.	100 % des familles admissibless	99,2 % des familles admissibles Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Commentaire : L'écart entre la cible et le résultat peut s'expliquer par le fait que certaines familles admissibles ne reçoivent de paiement de la Prestation universelle pour la garde d'enfants un mois donné en raison des problèmes d'adresse postale.

Réalisations par rapport aux priorités

Enfants et familles

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Assurer un soutien et des choix pour les familles grâce au nouveau Plan universel pour la garde d'enfants du Canada et à d'autres initiatives déjà lancées, afin de garantir que leurs enfants auront le meilleur départ possible dans la vie.	
Veiller à la bonne mise en œuvre du Plan universel pour la garde d'enfants du Canada par les moyens suivants :	Maintenance et mises à jour constantes du site Web sur le Plan universel pour la garde d'enfants du Canada (**www.gardedenfants.ca**)
• offrir la Prestation universelle pour la garde d'enfants pour tous les enfants de moins de six ans, en partenariat avec l'Agence du revenu du Canada;	Les travaux se sont poursuivis avec l'Agence du revenu du Canada afin d'assurer la réussite de la mise en œuvre de la Prestation universelle pour la garde d'enfants, notamment la surveillance continue des taux de participation des familles ayant des enfants de moins de six ans.
• instaurer une nouvelle Initiative sur les places en garderie pour appuyer la création de places en garderie.	Service Canada a aidé le ministre des Ressources humaines et du Développement social à discuter avec les provinces et les territoires à l'été 2007 au sujet des attentes fédérales sur l'utilisation des 250 M$ par année prévus dans le Budget de 2007 pour appuyer les provinces et territoires dans la création de places en garderie qui répondent aux besoins des parents et qui sont administrées de manière efficiente et responsable. En 2007–2008, ce financement a été versé sous la forme de paiements de transition directs. Ressources humaines et Développement social Canada a travaillé avec Finances Canada et l'Agence du revenu du Canada à la conception du crédit d'impôt à l'investissement pour des places en garderie, afin d'aider les employeurs à créer des services de garde pour leurs employés et la collectivité à plus grande échelle.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Poursuivre l'instauration de l'Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance de 2000 et du Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants de 2003.	Dans le cadre de l'entente visant à rendre compte régulièrement du développement des jeunes enfants et des investissements dans les programmes et services, deux rapports clés ont été publiés en août 2007 : *Le bien-être des jeunes enfants au Canada – Rapport du gouvernement du Canada 2006*, et *Activités et dépenses relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants : Rapport du gouvernement du Canada 2004–2005 et 2005–2006*. De plus, on procède actuellement à l'élaboration d'une base de données visant à remplacer les rapports annuels sur le développement de la petite enfance, et sur les activités et les dépenses relatives à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants.
Continuer de collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux à l'initiative de la Prestation nationale pour enfants.	En collaboration avec les partenaires provinciaux et territoriaux, le document La Prestation nationale pour enfants – Rapport d'étape : 2005 a été diffusé et les données du prochain rapport ont été compilées, soit La Prestation nationale pour enfants – Rapport d'étape : 2006.
Contribuer à l'élaboration et à la mise en application de la Prestation fiscale pour le revenu gagné, destinée aux Canadiens à faible ou à modeste revenu et à leur famille.	RHDSC a collaboré avec le ministère des Finances aux étapes d'élaboration préalable et de conception de la Prestation fiscale pour le revenu gagné et continue d'en évaluer l'impact sur les populations à faible revenu au Canada.

Évaluations et vérifications

Les membres d'un Comité consultatif interministériel se sont réunis pour superviser les activités d'évaluation de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. Le mandat de la Prestation universelle pour la garde d'enfants a été approuvé par le Comité, et on procède actuellement à la réalisation d'un cadre d'évaluation et d'une évaluation formative pour 2008–2009. L'évaluation formative portera sur l'efficacité et l'imputabilité des processus et des procédures d'administration de la Prestation universelle pour la garde d'enfants. La conception, l'administration et la participation, de même que les questions de régie et d'imputabilité seront abordées au cours de cette étape de l'évaluation formative. Il y aura également, au cours de cette période, un examen des données pour permettre la mesure continue du rendement et l'évaluation de l'incidence à long terme.

Leçons tirées

Pour rendre compte de la réussite de la Prestation universelle pour la garde d'enfants à l'échelle nationale, et en particulier du nombre de familles canadiennes admissibles par rapport au nombre qui ont reçu la prestation, il a fallu reconnaître que le nombre de bénéficiaires admissibles se fondait sur le Recensement de 2006. Toutefois, le nombre qui ont reçu la prestation s'appuyait sur les données de l'année civile en cours. Les écarts s'élargiront avec le temps, jusqu'à ce que nous ayons accès aux données du Recensement de 2011.

Par ailleurs, il s'est révélé difficile d'évaluer la couverture à un niveau géographique désagrégé (provincial ou territorial) à l'aide de telles données. Compte tenu du déplacement de la population, l'utilisation de vieilles données du recensement a entraîné des écarts considérables entre les régions.

Activité de programme

Logement et sans-abri

Le Ministère a mis en place la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, qui sert à appliquer les structures et les mesures de soutien nécessaires pour que les personnes fassent la transition vers l'autonomie, dans le but de réduire et d'empêcher l'itinérance au Canada. Le gouvernement fédéral a annoncé que la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance allait remplacer l'Initiative nationale pour les sans-abri le 19 décembre 2006.

Cette stratégie propose des solutions de soutien et de logement à long terme favorisant une approche axée sur le « logement en priorité », selon laquelle la stabilité de logement est une condition préalable à l'atteinte de résultats socioéconomiques positifs et à la pleine participation à la société canadienne.

Les cinq objectifs de la stratégie sont : la prévention et la réduction de l'itinérance au moyen d'approches communautaires, des solutions à long terme (logement de transition et avec des mesures de soutien), le renforcement des partenariats provinciaux et territoriaux, les liens horizontaux avec d'autres programmes et politiques du gouvernement fédéral, et le renforcement de la responsabilisation et des résultats.

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance est administrée au moyen de trois initiatives : l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance, le Réseau sur les responsabilités en matière d'itinérance, et l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri. La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance remet des subventions à plus de 61 collectivités pour les aider à remédier au problème d'itinérance dans leur milieu.

Travaux horizontaux et partenariats

Le Ministère a créé plusieurs projets pilotes horizontaux pour resserrer le lien avec d'autres programmes et politiques pertinents du gouvernement fédéral dont les résultats influent sur l'itinérance ou en subissent l'effet. Par exemple, RHDSC a élaboré, en collaboration avec Justice Canada et Santé Canada, un programme de logement de transition destiné aux participants au Programme de financement des tribunaux de traitement de la toxicomanie à Toronto et à Vancouver pour veiller à ce qu'ils vivent dans un endroit sécurisé pendant qu'ils reçoivent leurs traitements.

L'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, en vertu de laquelle les biens immobiliers fédéraux inutilisés servent de logements aux sans-abri et aux personnes à risque, est gérée au moyen d'un partenariat interministériel de longue durée avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Cette initiative a été renouvelée, et tous les projets en suspens de la phase II de l'Initiative nationale pour les sans-abri ont été achevés. Huit biens immobiliers ont été transférés à des organismes communautaires dans le cadre de cette initiative, si bien que l'offre de logements à prix abordable et offrant des services d'appui et de soutien aux personnes et aux familles itinérantes ou à risque d'itinérance a été augmentée.

La nouvelle entente Canada-Québec et le nouveau protocole d'entente avec l'Ontario ont été signés, et des négociations bilatérales ont été menées avec chaque province et territoire. Ces négociations se sont traduites par un renforcement du dialogue et par la connaissance du besoin de mieux cibler les investissements sur place. De plus, dans certaines provinces (comme la Saskatchewan et Terre-Neuve et-Labrador), ces négociations ont permis d'améliorer la collaboration horizontale fédérale, ainsi que la coordination et l'administration des services.

Les discussions avec les partenaires des collectivités se sont traduites par la rédaction d'un document d'analyse de rentabilité, qui démontre comment le secteur privé peut contribuer davantage au soutien des efforts visant à réduire l'itinérance au Canada.

La diffusion de ces pratiques exemplaires du secteur privé inspirera les secteurs privés et sans but lucratif et les incitera à trouver des moyens de collaborer davantage à la prévention et à la réduction de l'itinérance.

Travaux de diffusion des recherches et du savoir

Les activités réalisées avec divers organismes se sont traduites par une meilleure compréhension de l'itinérance partout au Ministère, qui influera à son tour sur l'élaboration de politiques et de programmes reflétant les besoins et les réalités de la population sans abri. Au nombre de ces activités, on compte la présidence du Groupe de travail sur l'itinérance lors de la réunion semestrielle du Comité national de recherche sur le logement le 5 novembre 2007, et la participation aux réunions du Groupe de coordination de la recherche en politiques au Ministère, qui ont permis de consolider les liens de recherche entre l'itinérance et les autres secteurs de recherche de Ressources humaines et Développement social Canada, comme les collectivités, les familles, les enfants et les jeunes, les personnes âgées, l'inclusion, et la pauvreté.

La demande de propositions du Programme de développement des connaissances sur l'itinérance a donné lieu à l'établissement d'un partenariat avec le bureau Métropolis de Citoyenneté et Immigration Canada, pour un projet relatif à l'immigration et à l'itinérance, ainsi qu'à un partenariat avec le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, pour un projet sur la diversité et l'itinérance. À l'automne 2007, une activité de transfert des connaissances (le Café scientifique) a été subventionnée grâce à une collaboration avec les Instituts canadiens de recherche en santé. Toutes ces activités se sont traduites par le renforcement des connaissances et par un meilleur échange d'information, sur lesquels on s'appuie pour élaborer des politiques mieux éclairées, pour prendre des décisions en matière d'investissement, et pour offrir des services aux sans-abri et aux personnes à risque.

Un Forum national des intervenants s'est tenu en janvier 2008, au cours duquel les collectivités et les fournisseurs de services en ont profité pour échanger des pratiques exemplaires. La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a également organisé six forums téléphoniques nationaux à caractère thématiques pendant l'année.

Travaux de développement communautaire

À l'appui des efforts déployés par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance afin de mieux aider les collectivités dans l'ensemble du Canada, le Secrétariat a piloté l'évaluation du plan communautaire de la Phase II de l'Initiative nationale pour les sans-abri; produit des documents d'évaluation; soutenu les collectivités, et organisé des séances d'orientation à l'intention des représentants des collectivités, des employés municipaux et des animateurs, qui ont porté sur les outils et le cadre d'évaluation du plan communautaire. Le Secrétariat a élaboré des documents de planification communautaire pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance 2007–2009 et offert de la formation et du soutien aux collectivités pour les aider à établir des priorités à l'échelle communautaire. Ces priorités ont été approuvées, ce qui s'est traduit par une augmentation du nombre de solutions à long terme, de services de soutien et de prévention, de programmes et de refuges destinés aux sans-abri et aux Canadiens à risque.

Indicateurs de résultats stratégiques

Logement et sans-abri

Indicateurs	Niveau actuel
Besoin impérieux de logement.	1,5 million de ménages canadiens (Recensement de 2001) 13,7 %. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Indicateurs de programme

Logement et sans-abri

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Montant investi dans les collectivités par des partenaires externes (groupes sans but lucratif, organismes du secteur privé et autres ministères) pour chaque dollar investi par l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance.	1,50 $	3,18 $ Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Tous les investissements étaient destinés aux mesures de soutien et aux services selon les priorités établies par les collectivités.		
Pourcentage de tous les investissements de l'Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance destinés aux services de logement stable à long terme et aux services connexes.	65 %	73.9% Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Tous les résultats de l'année de transition ne sont pas disponibles. Les résultats représentent les projets reportés de la Phase II de l'Initiative nationale pour les sans-abri (qui a précédé la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance).		

Réalisations par rapport aux priorités

Logement et sans-abri

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Instaurer la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance	
Allouer des ressources au programme selon les plans/projets communautaires approuvés et mettre à jour les lignes directrices et les outils de programme afin d'instaurer la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance pour assurer la continuité des services destinés aux sans-abri.	Pour faire en sorte que le financement soit acheminé aux projets reflétant les besoins locaux et offrant des solutions locales, 73 plans communautaires ont été approuvés à l'automne 2007, et, en février 2008, on a annoncé 505 projets, dont la valeur totalisait 150 millions de dollars. Ces projets ont aidé les sans-abri et les personnes à risque à cheminer vers l'autonomie. L'évaluation du plan communautaire de la phase II de l'Initiative nationale pour les sans-abri a fourni aux collectivités du Canada une évaluation et des documents de planification, du soutien, des séances d'orientation, des outils et des programmes de formation pour mieux les aider à effectuer des investissements stratégiques à l'appui des logements de transition, des refuges, et des services de soutien et de prévention. RHDSC a conçu des lignes directrices et des outils opérationnels pour aider les régions et les auteurs de propositions à préparer des demandes de financement dans le cadre de projets visant à aider les sans-abri et les personnes à risque à atteindre une plus grande autosuffisance et à leur offrir de meilleures solutions de logement à long terme. Les modifications apportées aux modalités de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri ont continué d'offrir des services et des mesures de logement aux sans-abri et aux personnes à risque partout au Canada. Le prolongement de 5 à 15 ans de la disposition sur le maintien des services offerts fait en sorte que les investissements actuels sont protégés plus longtemps et assure une plus grande stabilité aux résidents hébergés dans le cadre de cette initiative. Pour veiller à ce que les sans-abri ne subissent pas d'interruption de services, on a approuvé un financement de 46 millions de dollars pour la prestation de services essentiels à la population itinérante lors du lancement de la Stratégie en avril 2007.
Veiller à obtenir des résultats concrets pour les sans-abri grâce à l'approche Priorité de logement.	Des indicateurs de résultats ont été élaborés pour les résultats des plans et des projets communautaires afin de mesurer les résultats concrets, notamment la transition vers un logement plus stable à long terme. Une formation et des outils ont été offerts aux régions et aux organismes communautaires pour les aider à planifier et à recueillir des données, ce qui devait les aider à trouver et à présenter les résultats obtenus pour les sans-abri et la population à risque. RHDSC a créé la nouvelle base de données Homelessness Electronic Reporting Information Network, qui permet une analyse complète des données axée sur les résultats.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Établir des partenariats afin de mieux harmoniser les investissements	
Élaborer des ententes bilatérales avec les provinces et les territoires afin d'harmoniser les investissements fédéraux en immobilisations et les investissements provinciaux/territoriaux dans les services sociaux.	La nouvelle entente Canada-Québec et un nouveau protocole d'entente avec l'Ontario sur la recherche et l'échange d'information ont été signés, et des négociations bilatérales ont eu lieu avec chaque province et territoire. Ces initiatives ont aidé à aligner les investissements de même qu'à produire et à diffuser de l'information pour envisager des solutions afin de contrer l'itinérance.
Forger des partenariats publics-privés significatifs dans le contexte des défis à relever au chapitre de l'itinérance.	RHDSC a documenté et diffusé des pratiques exemplaires dans le document intitulé « Doing Well by Doing Good : Analysis of the Business Case for Private Sector Engagement in Homelessness ». Cette analyse de rentabilisation examine les motifs du secteur privé qui justifient leur participation et documentent une série d'activités stratégiques du secteur privé qui aideront les secteurs privés et sans but lucratif à créer des partenariats profitables aux deux parties afin de réduire l'itinérance. RHDSC a organisé un atelier sur la participation du secteur privé au Forum national de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, qui a procuré un milieu encourageant et des circonstances positives pour faciliter les partenariats. RHDSC a organisé deux forums téléphoniques : un sur les entreprises sociales et l'autre sur les associations d'amélioration des affaires, pour faciliter le dialogue et les partenariats.
Priorité : Renforcer les liens horizontaux entre les programmes relatifs au logement et aux sans-abri et dans d'autres secteurs des politiques	
Améliorer la coordination et accroître la présentation de rapports sur les liens horizontaux avec les partenaires fédéraux.	Les leçons à retenir sur l'horizontalité ont joué un rôle important dans l'élaboration de la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Par exemple, on a examiné les nouveaux projets pilotes horizontaux avec les autres ministères fédéraux, ou subventionné ces derniers pour trouver des moyens efficaces d'aider les sans-abri et les personnes à risque en remédiant aux problèmes comportant de multiples facettes. L'un de ces projets a réuni le Ministère avec Justice Canada et Santé Canada pour examiner les questions liées à l'itinérance, au système judiciaire et à la toxicomanie. Le Ministère a collaboré avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement dans la gestion de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, grâce à laquelle les biens immobiliers fédéraux inutilisés ont pu servir de logements aux sans-abri et aux personnes à risque.

Plan	Réalisations de 2007–2008
Élaborer des projets pilotes afin de tester les approches innovatrices et de collaboration visant à prévenir et à réduire l'itinérance.	Les ministères ont créé une série de projets pilotes horizontaux dans le cadre d'une collaboration, afin d'offrir de nouveaux programmes et services aux sans-abri et aux personnes à risque d'itinérance au Canada. La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a répertorié cinq secteurs prioritaires justifiant une collaboration accrue : la santé physique et mentale, la justice et les services correctionnels, l'établissement des immigrants, l'emploi et le développement des compétences, et les questions entourant les Autochtones. Les dix projets qui suivent ont été amorcés ou prévus en 2007–2008 : 1. composante logement avec mesures de soutien pour les tribunaux de traitement des toxicomanies; 2. gestion des cas pour les Autochtones atteints du VIH/sida; 3. intégration des mesures de soutien à l'employabilité et au logement de transition pour les personnes aux prises avec le système de justice pénale; 4. logement de transition et services de soutien aux nouveaux venus de sexe féminin; 5. programme de leadership Tending the Fire; 6. soutien des contrevenants fédéraux avant leur libération; 7. couplage du logement de transition et de la préparation à l'emploi pour les personnes handicapées; 8. soutien au logement et à l'emploi pour les jeunes sans-abri de St. John's; 9. soutien du logement pour les Autochtones afin d'améliorer les résultats des interventions d'emploi; 10. soutien des travailleurs auprès des jeunes de la rue.

Évaluations et vérifications

Une évaluation sommative de l'Initiative nationale pour les sans-abri a été réalisée en 2006–2007. Celle-ci a su faire ressortir quelques points forts attribuables au programme, à savoir : une capacité communautaire accrue l'établissement d'un continuum de services et de mesures de soutien, une meilleure connaissance et une plus grande compréhension de l'itinérance, la réduction de l'itinérance, et les répercussions sur la vie quotidienne des personnes touchées.

Les quatre conclusions tirées de l'évaluation de l'Initiative nationale pour les sans-abri ont mis en évidence la nécessité d'assurer la participation du gouvernement fédéral de façon permanente, de renforcer les partenariats actuels avec plusieurs ordres de gouvernement et divers secteurs, d'assurer une meilleure coordination aux niveaux fédéral, provincial et territorial, et d'intégrer une mesure permanente des résultats à moyen et à long termes à la mesure du rendement.

Ce sont ces conclusions qui ont servi à l'élaboration de la nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, que le Ministère a annoncée le 19 décembre 2006. Cette Stratégie, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2007, vise à prévenir et à réduire l'itinérance au Canada en établissant cinq objectifs : la prévention et la réduction de l'itinérance au moyen d'approches communautaires; les solutions à long terme (logement de transition et avec des mesures de soutien); le renforcement des partenariats provinciaux et territoriaux, les liens horizontaux avec d'autres programmes et politiques du gouvernement fédéral; et un renforcement de la responsabilisation et des résultats.

Leçons tirées

L'itinérance est un problème complexe à facettes multiples qui touche de nombreux secteurs de politiques, de nombreux ministères fédéraux, de même que les autres ordres de gouvernements. L'évaluation sommative de l'Initiative nationale pour les sans-abri, réalisée en 2006–2007, a clairement démontré le besoin de renforcer les partenariats actuels avec les autres ordres de gouvernement, d'assurer une meilleure coordination aux niveaux fédéral, provincial et territorial, et d'intégrer une mesure permanente des résultats à moyen et à long termes. Ces recommandations sont entrées en ligne de compte au moment de la conception du programme qui a succédé à l'Initiative nationale pour les sans-abri, soit la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, qui est entrée en vigueur le 1er avril 2007 et dont le but consiste à prévenir et à réduire l'itinérance au Canada.

Partenariats avec plusieurs ordres de gouvernement

La nouvelle Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance comporte une offre de partenariat bilatéral avec les provinces et les territoires pour optimiser les résultats des sans-abri au Canada et veiller à un meilleur alignement des ressources fédérales et provinciales. Des discussions bilatérales ont été menées avec chaque province et territoire, qui se sont traduites par un meilleur dialogue, et par la conclusion d'une nouvelle entente Canada-Québec et d'un nouveau protocole d'entente avec l'Ontario sur la recherche et l'échange d'information.

Voici quelques exemples de leçons à retenir :

- Le progrès n'est pas linéaire lorsqu'on négocie avec diverses administrations, il faut souvent entretenir un dialogue permanent.
- Des facteurs externes peuvent nuire à l'avancement des travaux et avoir un effet sur les discussions et les négociations bilatérales.
- Le concept et la compréhension du partenariat bilatéral sur l'itinérance varient entre les provinces et les territoires.
- Les modèles et dispositions souples, qui reflètent les différences régionales, sont plus efficaces qu'une approche universelle.
- L'échange d'information sur les priorités du gouvernement du Canada, les éléments de programme et les processus d'itinérance permettent de faire avancer les discussions.

Collaboration horizontale

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance favorise une meilleure collaboration horizontale avec les autres programmes et ministères fédéraux dont le mandat se rapporte à l'itinérance. Cette collaboration se maintient surtout grâce aux discussions et au dialogue entre Ressources humaines et Développement social Canada et les autres ministères fédéraux au niveau des sous-ministres adjoints, et à la mise en œuvre de projets pilotes mixtes qui s'intéressent aux causes profondes et aux problèmes fréquents. Par exemple, un projet pilote en collaboration avec Justice Canada et Santé Canada a

été lancé pour nous permettre de savoir si l'accès à un logement de transition avec des services de soutien peut réduire la récidive et améliorer les interventions offertes par le Programme de tribunaux de traitement des toxicomanies. En 2007, le Ministère a aussi examiné la possibilité de mettre sur pied plusieurs autres projets pilotes en collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada, le Service correctionnel du Canada, Patrimoine canadien, la Sécurité publique et Condition féminine Canada. Les résultats de ce projet pilote amélioreront la connaissance des types d'intervention qui répondent bien aux besoins des populations vulnérables, comme les Autochtones, les immigrants récents, les personnes handicapées, les contrevenants, les jeunes et les femmes.

En 2007, de hauts fonctionnaires ont participé à une table ronde, où il a été question de la façon dont une meilleure horizontalité pouvait être encouragée au niveau fédéral. Cette table ronde, de même que le processus de négociation des projets pilotes, a permis de tirer certaines leçons utiles sur l'horizontalité :

- De nombreux ministères fédéraux reconnaissent la valeur d'un travail de collaboration et ont un mandat explicite de travail horizontal, qui facilite beaucoup les partenariats.
- Le travail de collaboration exige beaucoup de main-d'œuvre et la présence de fonctionnaires qui témoignent d'une vision stratégique, et d'un souci du détail, et qui possèdent des compétences en courtage.
- Bien qu'il puisse être difficile de coordonner des programmes lorsque leurs instruments de financement et leur architecture diffèrent, la variété de structures et d'instruments peut également favoriser la créativité et l'innovation.
- Lorsque des facteurs d'ordres pratique et des éléments liés à la responsabilité entrent en ligne de compte dans les travaux horizontaux, tous les ministères se sentent concernés par les résultats, ce qui peut entraîner une collaboration systématique et plus soutenue.

Mesure du rendement

RHDSC a élaboré une nouvelle stratégie de mesure du rendement pour assurer le suivi permanent de la progression de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans la réalisation du résultat visé : la prévention et la réduction de l'itinérance. Des indicateurs de résultats « génériques » ont été conçus pour être utilisés tant au niveau des projets que des collectivités pour la collecte de données nationales utiles. Ces indicateurs, qui s'orientent sur la transition vers le logement et le maintien du logement, doivent, de par leur conception, mesurer le cheminement de l'itinérance à la stabilité de logement, souvent non linéaire.

Une partie du problème lié à la mise en œuvre d'une stratégie de mesure du rendement, consistait à faire en sorte que les indicateurs donnent des renseignements fiables qui mesurent l'efficacité de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, sans pour autant aloudir la tâche des bénéficiaires de financement avec des exigences en matière de rapport. Consciente que les régions et les organismes communautaires avaient besoin d'aide pour recueillir des données, la Stratégie a offert des outils de collecte des données, des services de formation, et des consultations permanentes.

Ressources financières et humaines 2007–2008

Investissement social, Enfants et familles et Logement et sans-abri

(millions de dollars)	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
RESSOURCES FINANCIÈRES (BRUTES)			
Investissement social	59 971,1	59 930,5	59 902,7
Enfants et familles	2 481,2	2 484,5	2 482,1
Logement et sans-abri	144,5	165,6	116,6
Total des ressources financières (brutes)	**62 596,8**	**62 580,6**	**62 501,4**
RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)			
Investissement social	1 009	976	976
Enfants et familles	163	60	60
Logement et sans-abri	319	175	175
Total – Ressources humaines (Équivalents temps plein)	**1 491**	**1 211**	**1 211**

Ressources détaillées par programme et service 2007–2008

Investissement social, Enfants et familles et Logement et sans-abri

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Investissement social			
Aînés et pensions	55 933,4	56 203,2	56 203,2
Programmes de prestations d'invalidité	273,7	263,7	263,7
Régime de pensions du Canada – Prestations d'invalidité	3 667,0	3 337,4	3 337,4
Développement communautaire et partenariats	54,0	55,3	55,3
Répartition des services ministériels[a]	43,0	53,9	43,0
Autres[b]	-	17,0	0,1
Sous-total	**59 971,1**	**59 930,5**	**59 902,7**
Enfants et familles			
Soins aux enfants	2 460,6	2 474,4	2 474,4
Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants	-	0,1	0,1
Ententes sur le développement de la petite enfance	2,8	-	-
Prestation nationale pour enfants	2,4	0,4	0,4
Autres[b]	8,8	1,3	0,6
Répartition des services ministériels[a]	6,6	8,3	6,6
Sous-total	**2 481,2**	**2 484,5**	**2 482,1**
Logement et sans-abri			
Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance	128,0	148,5	104,1
Réseau sur les responsabilités en matière d'itinérance	1,8	3,3	1,5
Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri	3,7	-	-
Répartition des services ministériels[a]	11,0	13,8	11,0
Sous-total[c]	**144,5**	**165,6**	**116,6**
Total	**62 596,8**	**62 580,6**	**62 501,4**
Ressources humaines (Équivalents temps plein)			
Investissement social	1 009	976	976
Enfants et familles	163	60	60
Logement et sans-abri	319	175	175
Total - Équivalents temps plein	**1 491**	**1 211**	**1 211**

[a] La portion des services ministériels liés au bureau du Ministre, au bureau du Sous-Ministre, au bureau du Contrôleur et des Services partagés a été divisée entre chaque activité de programme.

[b] La catégorie « Autres » présente des ressources qui ne sont pas liées directement aux sous-activités énumérées ci-haut.

[c] Un nouveau programme, la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, a été annoncé en décembre 2006 pour une période deux ans (2007–2008 et 2008–2009).

Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service

Activité de programme

Service Canada

À sa troisième année d'existence, Service Canada a continué d'offrir aux Canadiens des services facilement accessibles à un seul endroit par des voies multiples, c'est-à-dire le téléphone, Internet, le comptoir et la poste. Service Canada compte plus de 18 000 employés répartis dans 620 points de service établis sur l'ensemble du pays. Les Canadiens reçoivent un service efficace au moyen du numéro national 1 800 O-Canada et du réseau de centres d'appels. Service Canada a accru le nombre des services qu'il offre sur Internet à l'adresse suivante : **http://www.servicecanada.gc.ca/**

En collaboration avec les ministères et organismes fédéraux, les autres ordres de gouvernement et un grand nombre d'organismes, Service Canada offre aux Canadiens une gamme de programmes et de services intégrés, ce qui simplifie encore davantage la façon dont les services gouvernementaux sont offerts. Service Canada a réussi à relier la population à son gouvernement et à l'ensemble de programmes et de services offerts. Dans le cadre de toutes ces initiatives, Service Canada protège les renseignements personnels des citoyens et des résidents du Canada, tout en veillant à l'intégrité du processus de versement des prestations aux personnes admissibles.

Le saviez-vous?

L'an dernier, Service Canada a servi plus de 32 millions de Canadiens en :

- versant des prestations de 78 milliards de dollars (210 millions par jour) aux Canadiens;
- traitant plus de 5 millions de demandes de prestations gouvernementales;
- recevant 26,6 millions de visites sur son site Web;
- recevant 9,2 millions de visites en personne dans ses points de service;
- traitant 51 millions d'appels téléphoniques

Indicateurs de programme

Service Canada

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Réponse aux appels spécialisés par un agent en moins de 180 secondes — renseignements et opérations.	95 %	58,5 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Résultat pour le Programme canadien de prêts aux étudiants : 94,5 % Résultat pour le Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse : 75 % Résultat pour l'assurance-emploi : 41 % Service Canada continue d'améliorer ses centres d'appels spécialisés en transformant l'actuel réseau de programme en silos pour en faire un réseau intégré. Lorsque la mise en œuvre sera terminée, la charge de travail pourra être gérée à l'échelle nationale, ce qui permettra ensuite aux agents habilitants de répondre aux Canadiens qui ont des questions sur l'ensemble des programmes, peu importe leur emplacement géographique.		
Appels généraux auxquels un agent a répondu dans les 18 secondes (1 800 O-Canada).	85 %	88 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Accès à des services automatisés d'information téléphonique.	95 %	95,4 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Disponibilité des services Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – renseignements et opérations.	98 %	99,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Disponibilité de formules en ligne sous des formes accessibles aux personnes handicapées.	10	11 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Pourcentage des Canadiens ayant accès à des services à moins de 50 km de leur domicile.	90 %	95,4 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Nombre de centres de Service Canada dont les heures de service sont prolongées.	60	62 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Nombre de points de service aux groupes communautaires minoritaires de langue officielle.	17	37 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Langues offertes autres que le français et l'anglais.	10	20 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Avis envoyés dans les sept jours de la réception de la demande.	80 %	65,8 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Lorsque les Canadiens présentent une demande en ligne, ils sont immédiatement avisés que nous avons reçu leur demande. Pour l'instant, il est impossible de garantir un accusé de réception dans les sept jours suivant le dépôt d'une demande sur papier. **Résultat :** pour l'assurance-emploi : 97,6 % des premières demandes et 85,5 % des demandes de renouvellement sont reçues par voie électronique par Internet, et un accusé de réception est émis instantanément. pour le Régime de pensions du Canada : 24 % des demandes de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada sont reçues en ligne, et un accusé de réception est émis instantanément. pour la Sécurité de la vieillesse : les demandes de Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti ne sont pas automatisées, si bien que l'indicateur global baisse à 65,8 %. Les demandes de Sécurité de la vieillesse en ligne sont prévues pour 2009–2011.		
Avis de paiement ou de non-paiement des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada émis dans le premier mois du droit à pension.	85 %	91,8 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Avis de paiement ou de non-paiement des prestations d'assurance-emploi émis dans les 28 jours du dépôt de la demande.	80 %	80,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Appels devant le juge-arbitre de l'assurance-emploi envoyés au Bureau du juge-arbitre dans les 60 jours.	100 %	98,3 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Appels devant le Conseil arbitral de l'assurance-emploi inscrits au rôle dans les 30 jours.	90 %	78,1 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Service Canada a traité plus de 45 000 appels déposés par des clients. Le Conseil arbitral a entendu plus de 22 000 appels, la plupart dans les 30 jours suivant leur réception.		
Avis de paiement ou de non-paiement des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse émis dans le premier mois du droit à ces prestations.	90 %	93,7 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Permis de navigation de plaisance émis en une seule visite.	90 %	89,8 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
NAS émis en une seule visite.	90 %	93 % Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Résultats : accès rapide au numéro d'assurance social, Services d'enregistrement des nouveau-nés en Ontario et en Colombie-Britannique, et Téléapp au Nouveau-Brunswick.		

Indicateurs	Cible 2007–2008	Résultats
Taux d'exactitude des paiements (y compris l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse) (en voie d'élaboration pour le Régime de pensions du Canada).	95 % (assurance-emploi)[a]	94,4 % assurance-emploi 94,3 % (assurance-emploi moyenne mobile de 12 mois) 97,7 % (Sécurité de la vieillesse – résultats cumulatifs) Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Satisfaction des clients à l'égard des services offerts.	80 %[b]	s.o. Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

[a] Un indicateur combiné pour les paiements de l'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse a été instauré en 2007–2008.

[b] Renvoie au sondage biannuel sur la satisfaction des clients auquel s'ajoutera une foule de commentaires des clients et de mécanismes connexes.

Les indicateurs suivants donnent également de l'information sur le rendement du Ministère..

Mesures supplémentaires

Indicateurs	Résultats
Nombre de nouveaux services offerts	7 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Demandes au titre du Régime de pensions du Canada	644 182 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Demandes au titre de l'assurance-emploi	2 643 091 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Demandes au titre de la Sécurité de la vieillesse	2 282 955 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne [a] Comprend les renouvellements automatiques du Supplément de revenu garanti (SRG)
Commentaire : La cible de 52,9 millions donnée dans le Rapport sur les plans et les priorités 2007–2008 était une erreur d'impression; il s'agissait plutôt de 2,3 millions.	
Demandes de passeport	267 112 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Commentaire : Les résultats sur le nombre de demandes de passeport reçues ont nettement surpassé l'hypothèse avancée, en grande partie en raison de l'augmentation du nombre d'agents réceptionnaires des demandes de passeport à Service Canada, qui sont passées de 35 en 2006–2007 à 101 en 2007–2008, pour répondre à la mise en place de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental.	

Indicateurs	Résultats
Demandes de permis de navigation de plaisance	128 516 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Demandes de numéro d'assurance sociale	1 445 146 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Nombre de clients des programmes d'emploi qui ont obtenu des services	563 704 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Faible
Visites en personne – Aide apportée aux clients (en personne et sur Internet)	8 252 432 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Visites en personne – Libre-service	963 564 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Raisonnable
Visites sur Internet	26 620 460 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Chercheurs d'emploi qui utilisent le Guichet emplois	113 197 773 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Appels téléphoniques – appels spécialisés auxquels un agent a répondu	9 325 396 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne
Commentaire : Appels spécialisés : Assurance-emploi, Régime de pensions du Canada, Sécurité de la vieillesse, et Programme canadien de prêts aux étudiants.	
Appels téléphoniques – réponse par le système interactif de réponse vocale	45 690 248 Évaluation des systèmes et contrôles de données : Bonne

Activité de programme

Service décloisonné et axé sur le citoyen

Service Canada a cheminé vers l'atteinte de son objectif qui consiste à offrir un service personnalisé, uniforme et de qualité aux Canadiens à l'aide de tous les moyens de prestation, et à répondre aux intérêts manifestés par les Canadiens à l'égard de la prestation de services. Service Canada cherche à offrir les services que veulent les Canadiens et à les offrir le plus près possible de chez eux. Le travail relatif à cette activité de programme répondait à trois priorités : transformer le service aux Canadiens, réaliser et maintenir une culture d'excellence du service, et renforcer la responsabilisation et la transparence.

Transformer le service aux Canadiens

Service Canada a poursuivi ses efforts afin de transformer le service qu'il offre aux Canadiens en prenant quatre engagements : accroître la présence de Service Canada dans les collectivités et les régions, intégrer les centres d'appels, appliquer les stratégies de prestation de services en fonction des groupes de clients, et enfin élargir ses activités et des produits. Voici une description de chacun de ces engagements.

Accroître la présence de Service Canada dans les collectivités et les régions

Service Canada est dorénavant plus présent dans les collectivités et les régions grâce à plusieurs initiatives visant à sensibiliser davantage les Canadiens à l'existence des programmes et des services du gouvernement du Canada. Service Canada a notamment diffusé des publicités à l'échelle nationale, régionale et communautaire, qui portaient sur des programmes précis et de nouveaux services, et il a participé à des événements publics.

Service Canada a mieux fait connaître ses programmes et services au moyen de la campagne publicitaire nationale « Service aux Canadiens », en élaborant quatre annonces télévisées se rapportant à des programmes particuliers. Chacune d'elles invitait la population à téléphoner, à consulter le site ou à se rendre dans un centre de service. Cette campagne a fait augmenter le nombre d'appels au numéro 1 800 O-Canada et le nombre de visites sur le site Web de Service Canada pour obtenir les services et les programmes annoncés. Les recherches en marketing ont montré que l'indice de connaissance de Service Canada parmi la population avait augmenté en moyenne de 51 % au cours des 12 derniers mois. Service Canada a également renforcé sa présence en interagissant avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les groupes communautaires, et en faisant la promotion de ses services lors d'événements locaux, comme des foires de l'emploi, des expositions, et des réunions de chambres de commerce.

Les Centres Service Canada ont installé 91 nouvelles enseignes portant la marque Service Canada et établi des kiosques d'information, de façon à sensibiliser davantage la population dans les collectivités. Les employés ont offert des séances d'information sur les services aux clients, y compris ceux destinés aux familles, aux enfants, aux Premières nations, aux nouveaux Canadiens et aux travailleurs qui ont perdu leur emploi. L'organisation a mis en place de nouvelles offres de services dans le cadre de ses activités, dans ses centres d'appels et sur le Web, et a participé à la création et à la mise en application de plusieurs nouveaux services, les plus connus étant le Paiement d'expérience commune et le Programme de remise écoAuto.

Service Canada a élargi l'accès à ses services en établissant 33 nouveaux points de service, y compris des centres de service complets, des points de service externes réguliers et des bureaux communautaires de Service Canada, si bien que l'on compte maintenant un total de 620 points de service de Service Canada. Grâce à cette expansion, 95,4 % des Canadiens vivent maintenant à moins de 50 kilomètres d'un point de service, ce qui nous permet de dépasser l'objectif national de 90 %. Nous avons reçu plus de 9 millions de visites de clients dans nos centres. De plus, en accroissant ses services externes aux endroits où vivent les Canadiens, les représentants de Service Canada ont visité des centaines de petites collectivités, ce qui a permis aux clients d'avoir accès aux services dans leur milieu.

Intégrer les centres d'appels

Service Canada a réalisé de grands progrès pour ce qui est de l'intégration de ses centres d'appels, tout en continuant à répondre à 88 % des 1,8 million d'appels à caractère général en moins de 18 secondes (son objectif). Dans la poursuite de nos efforts d'intégration, nous préparons un nouveau modèle de centre de contact avec les clients, qui fera en sorte que nous pourrons répondre à leurs questions dès notre première communication. Nous avons progressé dans nos travaux devant mener à la pleine mise en œuvre du modèle avec la récente mise en application de l'outil de référence commun national visant à doter tous les agents des centres d'appels d'une liste complète des services et des procédures, de façon à ce que les clients reçoivent la même information. L'élaboration du modèle de contact suppose la création d'une plate-forme commune pour que les centres d'appels nationaux puissent accroître leur capacité aux heures de pointe.

Par ailleurs, un projet pilote lancé au Nouveau-Brunswick et au Québec a permis de rediriger les appels pour des questions peu complexes et à réponse rapide aux agents ayant une formation générale, et les questions complexes à un groupe d'agents spécialisés, ce qui a amélioré l'efficacité des centres d'appels et du traitement des prestations. Au cours des premières semaines, nous avons traité, grâce à ce service, 2 216 appels de demandes de renseignements en assurant un niveau de service en 15 secondes dans 87,7 % des cas.

Par souci d'exactitude, les centres d'appels ont adapté et amélioré le système de réponse vocale interactive et continué de former des agents pour les centres d'appels. L'analyse des commentaires des clients a permis de constater que l'information était toujours précise, complète et adaptée à leurs demandes. De plus, pour soutenir de manière adéquate les députés lorsqu'ils doivent s'attaquer à des problèmes soulevés par leurs électeurs, on a élargi le projet pilote du Service téléphoniques de résolution des demandes de renseignements à l'intention des parlementaires (ligne pour députés) pour servir 110 autres députés.

Appliquer les stratégies de prestation de services en fonction des groupes de clients

En 2007–2008, Service Canada a élaboré des stratégies pour les personnes âgées et les travailleurs, et a commencé à mettre en place des stratégies pour les nouveaux venus au Canada et les personnes handicapées. En vue d'établir le profil des clients pour la stratégie visant les personnes handicapées, Service Canada a mené plusieurs consultations qui ont donné lieu à l'élaboration d'une politique provisoire sur les services aux malentendants, aux personnes atteintes de surdi-cécité, ainsi qu'aux personnes devenues sourdes ou malentendantes, qui représente un élément clé pour ce segment de la population. En utilisant ces profils, Service Canada s'assure que les groupes de clients sont au courant des services offerts et que les agents peuvent adapter les services offerts à la situation particulière de ce groupe de clients et à diverses circonstances.

Service Canada a respecté son engagement d'accroître la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire en développant pour elles un cadre horizontal qui s'inspire de l'ensemble des stratégies élaborées pour les groupes de clients. La stratégie visant les communautés de langue officielle en situation minoritaire s'appuie sur cinq principes directeurs, pour faire en sorte que les membres de ces collectivités reçoivent la même qualité de service que les groupes linguistiques en situation majoritaire et que Service Canada fasse preuve de leadership auprès des autres ministères dans une approche commune à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Élargir les activités et élaborer des produits

Service Canada a intégré de nouveaux services à ses modes de prestation, et a participé à l'élaboration de plusieurs autres, les plus importants étant le Programme de remise écoAUTO et le paiement d'expérience commune pour les anciens résidents des pensionnats indiens. Une stratégie de coordination rapide des activités a guidé les diverses étapes de l'intégration des nouveaux services et l'élargissement des autres.

L'entente de règlement relative au paiement d'expérience commune est entrée en vigueur le 19 septembre 2007. Environ 90 000 Canadiens autochtones ont présenté une demande pour obtenir ce paiement. Service Canada a joué un rôle essentiel dans l'administration du service auprès des pensionnats indiens du Canada. Au 31 mars 2008, Service Canada avait reçu plus de 90 000 demandes de la part de Canadiens autochtones et traité plus de 60 000 paiements. Service Canada a trouvé des solutions pour traiter ce nombre élevé de demandes. Grâce à cette initiative, Service Canada a joué un rôle important et délicat dans l'engagement

du Canada envers la Convention de règlement relative aux pensionnats indiens, et envers les communautés autochtones.

En août 2007, le gouvernement a annoncé le Programme de remise écoAUTO, lancé en collaboration avec Transports Canada en octobre. Des chèques totalisant plus de 72 millions de dollars ont été émis aux Canadiens en 2007–2008.

Service Canada a élaboré un plan pour étendre le service d'agents réceptionnaires des demandes de passeport et l'offrir dans 99 autres Centres Service Canada. En 2007–2008, plus de 267 000 demandes de passeport ont été traitées, vérifiées à des fins d'exactitude et envoyées à Passeport Canada, qui en a traité beaucoup plus que les 71 000 demandes reçues l'année précédente.

Service Canada a géré et coordonné la mise en œuvre de la Subvention incitative aux apprentis, introduite en 2006–2007. L'organisation a émis des paiements à 93 % des 31 485 demandeurs admissibles en moins de 28 jours, ce qui excède ainsi l'objectif national de 85 %.

Service Canada s'est associé avec succès au ministère des Pêches et des Océans pour verser rapidement la subvention d'indemnisation liée aux conditions des glaces offerte aux pêcheurs de la côte est qui ont été touchés. Service Canada a instauré le Programme d'indemnisation liée aux conditions des glaces en huit semaines, quoique quelques problèmes de conception et de mise en œuvre concernant le traitement des demandes ont été réglés uniquement après le lancement du programme. Un examen par la direction a permis de constater que le programme fonctionnait bien et que le partenariat entre Service Canada et le ministère des Pêches et des Océans était efficace.

Réaliser et maintenir une culture d'excellence du service

L'approche qu'a choisie Service Canada pour atteindre l'excellence du service suppose la création d'une culture interne pour appuyer le perfectionnement des employés et renforcer l'engagement de l'organisation et du personnel envers un service axé sur la clientèle. L'engagement de Service Canada envers l'excellence du service s'est concrétisé grâce à plusieurs mesures prises à l'interne dont l'élaboration par le Collège Service Canada d'une série de cours d'excellence du service à l'intention des employés du service à la clientèle; l'inscription des employés du service à la clientèle au Programme d'accréditation en excellence du service; l'élaboration d'un programme de perfectionnement des employés et d'une politique d'apprentissage, l'élaboration d'un programme de formation à l'intention des nouveaux employés et des nouveaux cadres; et, pour les nouveaux services à la clientèle, la mise en œuvre d'un programme d'excellence en gestion et en leadership.

Créer l'excellence du service

Le Collège Service Canada, l'établissement d'enseignement de l'organisation, a élaboré une série de cours sur l'excellence du service pour les employés qui communiquent avec les clients, les employés des services généraux, et les cadres. Ces cours comprennent le Programme d'accréditation en excellence du service, lancé en 2006 et accessible à tous les employés de Service Canada, de même que le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion, lancé en octobre 2007. Service Canada a dépassé de 30 % son objectif de 2007–2008, pour ce qui est de l'inscription des employés du service à la clientèle au Programme d'accréditation en excellence du service, puisque 41,2 % (1 637) d'entre eux s'y sont inscrits, en plus des 26,4 % (1 163) en 2006–2007.

Pour promouvoir le rôle que joue l'apprentissage dans le changement culturel, le Collège Service Canada a intégré toutes les ressources nationales d'apprentissage, de formation et de perfectionnement. Le Collège a également élaboré une stratégie nationale d'apprentissage, en se fondant sur la *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement* de Service Canada, approuvée en février 2008. Cette politique a été conçue en collaboration avec des intervenants internes et externes. Dans le cadre de cette stratégie, Service Canada a établi un programme de perfectionnement des employés, de même qu'une politique d'apprentissage et des directives sur la formation requise.

Le Collège Service Canada a été reconnu dans le rapport Renouvellement de la FP : Quinzième rapport annuel du greffier sur la fonction publique, dans lequel on indique que le Collège est un bon exemple d'initiative de renouveau ministériel et on fait l'éloge de ses « cours de haute qualité et de son programme d'études uniforme qui contribuent à parfaire les compétences du personnel de première ligne en gestion des relations avec les clients ».

Atteindre l'excellence du service

Dans le cadre des initiatives de gestion du rendement de Service Canada, tous les employés sont tenus de réaliser un plan d'apprentissage personnel. Le 31 mars 2008, 91,6 % des employés avaient préparé leur plan. Les gestionnaires ont évalué et analysé les plans d'apprentissage personnel avec leurs employés. Les plans d'apprentissage et les discussions à ce sujet ont été consignés individuellement dans le Système de gestion ministériel de Service Canada. Le personnel du service à la clientèle a reçu une formation pour offrir toute la série de programmes et de services de Service Canada. Le personnel de gestion et de traitement de première ligne a reçu une formation qui permettra aux employés d'être bien renseignés en agissant comme premier contact avec le gouvernement du Canada et d'appuyer la prestation de services à un seul endroit.

L'apprentissage a aussi été soutenu par un engagement présent dans toutes les ententes sur la gestion du rendement des cadres supérieurs, selon lequel les nouveaux employés devraient réussir le cours d'orientation de l'École de la fonction publique du Canada dans les six mois suivant la date de leur entrée en fonction.

Un engagement semblable a été pris afin que les nouveaux cadres reçoivent une formation sur la délégation des pouvoirs. Des 421 nouveaux superviseurs, gestionnaires et cadres supérieurs, environ la moitié ont terminé leur formation au cours de l'exercice. Service Canada a continué de travailler avec l'École de la fonction publique du Canada pour satisfaire aux exigences en matière de capacité et pour veiller à ce que tous les employés admissibles reçoivent leur formation en temps opportun.

Afin d'appuyer la prochaine phase de création d'une culture d'excellence du service, Service Canada a conçu, développé et mis en œuvre le Programme de développement en leadership de service et excellence en gestion. Celui-ci est axé sur les compétences en leadership des cadres, y compris la gestion du rendement, le raisonnement stratégique et l'engagement. Un cadre stratégique visant une meilleure participation des employés a également été élaboré. Ces mesures sont appuyer par le site Web de Service Canada sur la culture, qui permet d'accéder facilement à tous les documents culturels destinés aux employés, aux messages réguliers de la haute direction, et au bulletin électronique hebdomadaire de nouvelles aux employés, *InfoService Canada*.

Les comités de la haute direction ont suivi la mise en application des recommandations annuelles présentées par le Bureau de la satisfaction des clients en 2006–2007. Le Ministère est parvenu à répondre aux recommandations du Bureau.

Récompenser l'excellence du service

Pour appuyer l'excellence du service, le nouveau Programme amélioré de fierté et de reconnaissance a géré la remise annuelle des prix d'excellence de Service Canada, les prix les plus prestigieux offerts par l'organisation. Ces prix sont remis chaque année aux employés qui ont grandement contribué à la mission, à la vision et aux valeurs de Service Canada. Dans le cadre de ce même programme, les prix soulignant le nombre d'années de service reconnaissent le nombre d'années de service des employés du gouvernement du Canada d'une manière juste, rapide et équitable.

Les résultats du sondage sur la culture de Service Canada indiquent que Service Canada est en bonne voie de créer une culture d'excellence du service. Des 10 800 employés de Service Canada qui ont rempli le sondage, 92 % ont indiqué qu'ils visaient d'abord les résultats de leurs clients.

Renforcer la responsabilisation et la transparence

Rendre compte du respect de nos engagements aux Canadiens et au Parlement

En plus des renseignements fournis au moyen du *Rapport sur les plans et les priorités* et du *Rapport ministériel sur le rendement*, Service Canada continue de rendre compte des résultats des Canadiens grâce à ses rapports annuels et à son bulletin de rendement. Les résultats des indicateurs du bulletin de rendement de cette année ont fait l'objet d'un suivi et d'une validation, et des rapports mensuels et trimestriels ont été produits, pour fournir aux cadres supérieurs de Service Canada les bons outils pour assurer un niveau de service acceptable aux Canadiens. Des exposés ont été présentés au Conseil de direction de Service Canada puis ont fait l'objet d'analyses afin qu'on puisse apporter des correctifs au besoin. Les résultats des indicateurs relatifs aux normes de service ont également été communiqués aux Canadiens dans le *Rapport annuel de Service Canada 2006–2007*.

Le Comité de vérification et d'évaluation, présidé par l'administrateur général et regroupant les sous-ministres adjoints qui travaillent à l'Administration centrale et dans les régions, s'est réuni chaque trimestre pour examiner et approuver les rapports d'évaluation et de vérification interne. Ces rapports donnaient l'état d'avancement des plans d'action approuvés par les sous-ministres adjoints par rapport aux enjeux soulevés dans les évaluations, les vérifications internes et les vérifications réalisées par le Bureau de la vérificatrice générale. Afin d'améliorer la reddition de comptes aux Canadiens et aux parlementaires, Service Canada a élaboré la stratégie de diffusion des rapports de vérification pour que les vérifications internes soient publiés trois ou quatre mois après l'approbation par le Comité de vérification et d'évaluation et affichés sur Internet dans un délai raisonnable.

Par ailleurs, le Bureau de la satisfaction des clients a recueilli les commentaires des Canadiens sur la prestation de services dans le cadre de sondages et d'autres mécanismes de collecte d'information. Le Bureau a relevé des tendances et des problèmes en matière de service à la clientèle, et aidé le Ministère à retenir des leçons de son expérience quotidienne avec les Canadiens. Le Bureau de la satisfaction des clients a également présenté au Ministère ses recommandations annuelles afin qu'il puisse améliorer ses services.

Service Canada a assuré une meilleure imputabilité et une meilleure transparence grâce à une planification améliorée et intégrée. Au cours de la dernière année, Service Canada a élaboré un plan d'activités intégré à partir du plan d'activités soumis par chaque direction générale et bureau régional de Service Canada, et du plan de ressources humaines de Service Canada. Ce plan offrait un portrait d'ensemble des priorités pour 2007–2008 et décrivait l'orientation stratégique de Service Canada, son modèle opérationnel et ses principales initiatives pour l'exercice. On y trouvait également le programme d'action pour les trois prochaines années.

La planification intégrée est l'une des principales priorités du renouvellement de la fonction publique. Service Canada a fait part de ses plans d'intégration aux employés en les affichant sur son site intranet.

Réalisations par rapport aux priorités

Service décloisonné et axé sur le citoyen

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Transformer le service aux Canadiens	
Accroître la présence de Service Canada dans les collectivités et les régions.	Les recherches sur le marché indiquent que le pourcentage de citoyens qui connaissent Service Canada a augmenté de 51 % en moyenne 33 nouveaux points de service, si bien que le nombre total de points de service de Service Canada est maintenant de 620, et que 95,4 % des Canadiens habitent à moins de 50 kilomètres d'un point de service Service Canada a installé 91 nouvelles enseignes, de façon à sensibiliser davantage la population dans les collectivités
Intégrer les centres d'appels	Les agents de renseignements généraux qu'on peut joindre en composant le 1 800 O-Canada ont répondu à 88 % d'appels en moins de 18 secondes L'outil de référence commune a permis à tous les agents d'offrir aux Canadiens des renseignements uniformes sur les programmes et services Un projet pilote lancé au Nouveau-Brunswick et au Québec a amélioré l'efficacité des centres d'appels et du traitement des prestations en redirigeant les appels complexes à des agents spécialisés La ligne téléphonique des députés est dorénavant accessibles à 110 autres députés, ce qui leur permet de régler des problèmes directement avec les Canadiens
Appliquer les stratégies de prestation de services en fonction des groupes de clients.	La Stratégie sur les aînés a été élaborée pour faire en sorte qu'ils connaissent les prestations et les services auxquels ils ont droit et qu'ils les reçoivent Service Canada a maintenu le service avec le Groupe consultatif externe sur les personnes handicapées afin d'obtenir des conseils et des commentaires sur les prestations et les services aux personnes handicapées Pour se conformer aux exigences sur les langues officielles et offrir un service approprié aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, Service Canada a élaboré un plan d'action détaillé de trois ans
Élargir les activités et élaborer des produits	Service Canada a intégré de nouveaux services à ses modes de prestation les plus connus étant le Programme de remise écoAuto, le Paiement d'expérience commune pour les anciens résidents des pensionnats indiens, et la Subvention d'indemnisation liée aux conditions des glaces On prévoit actuellement étendre le service d'agents réceptionnaires de demandes de passeports et l'offrir dans 99 autres centres de Service Canada Service Canada a géré et coordonné la mise en place du Programme de subvention incitative aux apprentis, lancé en janvier 2007

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Reconnaître et maintenir une culture d'excellence du service	
Créer, atteindre et maintenir l'excellence du service	**Créer l'excellence du service** Le Collège Service Canada a mis sur pied plusieurs cours sur l'excellence du service pour les employés qui communiquent avec les clients, les employés des services généraux et les cadres Le Programme d'excellence en gestion et de leadership en matière de service a été lancé On a lancé une stratégie nationale d'apprentissage pour les employés, comprenant l'établissement d'un programme de perfectionnement des employés, un programme de perfectionnement professionnel et personnel, et un régime de remboursement des frais de scolarité et de congés pour études Le greffier du Conseil privé a reconnu que le Collège Service Canada était un bon exemple d'initiative de renouveau ministériel **Atteindre l'excellence du service** Tous les plans d'apprentissage et toutes les discussion à ce sujet entre les employés et les gestionnaires ont été consignés individuellement dans le Système de gestion ministériel de Service Canada Le personnel du service à la clientèle a reçu une formation pour offrir toute la série de programmes et de services de Service Canada. Le Programme d'excellence en gestion et de leadership en matière de service a formé les cadres dans les domaines de la gestion du rendement, du raisonnement stratégique et de l'engagement Service Canada a su répondre avec succès aux recommandations que lui a faites le Bureau de la satisfaction des clients en 2006–2007 **Récompenser l'excellence du service** Les représentants des directions générales et des régions à tous les niveaux participent à un nouveau Programme de fierté et de reconnaissance amélioré Le sondage sur la culture de Service Canada indique que 92 % des employés se concentrent sur les résultats de leurs clients
Priorité : Renforcer la responsabilisation et la transparence	
Rendre compte du respect de nos engagements aux Canadiens et au Parlement	Service Canada a présenté ses résultats aux Canadiens dans son rapport annuel et son bulletin de rendement Des rapports mensuels et trimestriels sont produits, et les cadres supérieurs en font un suivi interne Élaboration de la stratégie de diffusion des rapports de vérification pour veiller à ce que les vérifications soient publiées dans un délai raisonnable Le Bureau de la satisfaction des clients a relevé les tendances et les enjeux en matière de service à la clientèle et fait part de ses recommandations annuelles en vue d'améliorer des services

Activité de programme

Intégrité

Les Canadiens comptent sur Service Canada pour faire en sorte que les prestations soient versées aux bonnes personnes, que le montant soit exact et qu'elles servent les fins pour lesquelles elles ont été établies. Service Canada utilise des stratégies éprouvées de gestion des risques et un mécanisme d'intégration de l'information sur ses clients pour répondre à cette attente. L'intégrité organisationnelle est au coeur de cette activité, organisée selon les priorités de renforcement de la responsabilisation et de la transparence, et de réalisation de l'intégration des renseignements sur les clients.

Renforcer la responsabilisation et la transparence

Établir le principe de l'intégrité à l'échelle de l'organisation

La protection des renseignements personnels des Canadiens demeure une importante priorité pour Service Canada, qui a mis en place des procédures plus strictes pour mieux atteindre cet objectif. Service Canada vise le respect absolu des exigences en matière de sécurité et de confidentialité rattachées la gestion et au suivi de l'information dans les normes de gestion de la sécurité des technologies de l'information approuvées par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Service Canada a conçu un cadre devant servir aux évaluations de risques et aux analyses d'intégrité pour les nouveaux services, et il applique ce même cadre aux programmes de base. Ce cadre a permis de déterminer les risques et d'élaborer des stratégies pour les atténuer, et ce, pour tous les services mis en place en 2007–2008. On a réalisé des évaluations de risques et des études de vérification de l'état de préparation à la mise en œuvre, qui ont porté sur des initiatives du programme de base, telles que la simplification de l'assurance-emploi, la modernisation du Régime de pensions du Canada et l'assurance de la qualité du programme de la Sécurité de la vieillesse. Les outils de gestion ont été mis à l'essai en 2007–2008, et les versions améliorées ont été intégrées au cycle de vie des services offerts.

Pour orienter l'évaluation des risques et soutenir les stratégies de suivi, et clarifier les rôles et responsabilités, Service Canada a rédigé le cadre et la politique de gestion des risques opérationnels. Service Canada a mis à l'essai une validation de principe pour accroître la capacité d'analyse des données, puis l'a appliquée à l'établissement des priorités d'enquête relatives aux demandes de prestations d'assurance-emploi. L'examen du programme de la Sécurité de la vieillesse et celui du Régime de pensions du Canada ont démontré la grande exactitude des paiements.

Service Canada a également entrepris une validation de principe pour améliorer l'analyse des données et détecter les cas d'abus relatifs aux numéros d'assurance sociale, enquêter sur ces cas et les éviter. Service Canada a instauré la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale pour mettre en place des contrôles systématiques et rigoureux, de façon à orienter chaque étape de la délivrance d'un numéro d'assurance sociale.

Générer des économies au chapitre des programmes et des opérations

Service Canada cherche toujours à atteindre ses objectifs pour ce qui est des économies au chapitre des programmes, grâce à une foule de stratégies sur l'intégrité des programmes et à des interventions proactives et préventives efficaces pour garantir l'émission des paiements aux personnes admissibles. L'organisation était en bonne voie d'atteindre ses objectifs en matière d'économies au chapitre des programmes pour 2007–2008. Une équipe nationale d'enquêteurs, dotée de modèles de risque et d'outils de détection de la fraude, a repéré les fichiers erronés (paiements en trop et sous-paiements) et effectué les corrections nécessaires. Service Canada a mené en tout 772 357 enquêtes sur des fraudes et des paiements de prestation relatifs au Régime de pensions du Canada, à la Sécurité de la vieillesse, du numéro d'assurance sociale et à l'assurance-emploi en 2007–2008. Ce nombre tient compte de l'augmentation des enquêtes visant à repérer les personnes qui n'avaient pas déclaré leurs revenus ni

leur absence du Canada pendant qu'elles recevaient des prestations d'assurance-emploi. Nous avons ainsi réalisé des économies de plus de 733 millions de dollars.

Afin d'offrir un accès en ligne sécurisé à ces programmes, nous avons validé l'identité des clients par rapport au Registre d'assurance sociale, si bien que nous avons réalisé plus de 13,7 millions vérifications d'identité.

En 2007, Service Canada a évalué l'intégrité du Registre d'assurance sociale. Le taux d'exactitude des numéros d'assurance sociale légitimes et délivrés comme il se doit à la bonne personne est d'environ 99,9 %. L'exactitude des données sur l'État civil du Registre d'assurance sociale pour les dates de naissance et de décès est d'environ 97,3 %. Service Canada continuera de maintenir ces taux élevés d'exactitude en appliquant une rigueur accrue au processus de délivrance des numéros d'assurance sociale et à la mise en œuvre progressive des ententes sur l'échange de données de l'État civil avec les provinces.

Réaliser l'intégration des renseignements sur les clients

Assurer l'automatisation du traitement

Service Canada a continué de travailler à l'automatisation du traitement des principaux programmes, dont le volume est élevé (p. ex., l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et le programme de Sécurité de la vieillesse), afin d'accroître l'efficacité opérationnelle interne et l'efficience d'un processus répandu d'intégration de l'administration du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi.

L'automatisation du traitement du régime d'assurance-emploi a fait de bons progrès. Par exemple, 36,1 % des relevés d'emploi ont été reçus par voie électronique, en provenance de quelque 76 000 entreprises inscrites. Cela représente près de 24 000 employeurs de plus qu'un an auparavant, un total nettement supérieur à l'objectif de 19 400 nouveaux usagers du RE-Web chez les employeurs. Il convient de préciser que le site Web du relevé d'emploi est également plus efficace pour les employeurs tout en réduisant la paperasserie.

Il est essentiel de recevoir les relevés d'emploi par voie électronique pour qu'on puisse automatiser le calcul des prestations. Au cours de l'année, 97,9 % des demandes initiales d'assurance-emploi ont été reçues en ligne. Le traitement automatisé a été utilisé pour 411 000 demandes initiales de prestations d'assurance-emploi, ce qui dépassait l'objectif de 20 %, et pour 227 000 demandes de renouvellement d'une période de prestations d'assurance-emploi, ce qui dépassait l'objectif de 50 %.

L'automatisation accrue du traitement a permis aux employés de Service Canada en région de répartir la charge de travail dans l'ensemble du pays pendant la période de pointe hivernale, ce qui a contribué l'amélioration du service aux Canadiens.

On reconnaît que l'automatisation des processus utilisés pour administrer les programmes de prestations améliore l'intégrité des programmes. L'automatisation élimine les erreurs découlant du traitement manuel, notamment les données mal saisies, et empêche les retards qui se produisent lorsque des documents sont en attente de l'entrée manuelle de données.

L'administration accélérée des paiements de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada, des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse, des prestations d'assurance-emploi et des subventions incitatives aux apprentis, a atteint ou dépassé leurs objectifs respectifs. Service Canada a atteint un taux d'exactitude de 94,4 % pour les paiements d'assurance-emploi, tout juste en deça de son objectif national de 95 %, et un taux d'exactitude de 97,7 % pour les paiements de la Sécurité de la veillesse.

Le traitement automatisé des demandes d'assurance-emploi de Service Canada a remporté une médaille d'argent pour la prestation des service aux citoyens et aux entreprises à l'occasion de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Service Canada modernisera la plate-forme et le réseau de traitement des prestations du Régime de pensions du Canada en adoptant une méthode de simplification, de normalisation et d'automatisation semblable à celle utilisée pour l'assurance-emploi.

Service Canada est résolu à automatiser les processus partout au pays. Un Réseau national et intégré de prestation de services, caractérisé par des processus génériques, des applications et des services sur l'intranet, et l'évaluation automatisée des demandes, sera conçu au cours des prochaines années. Le résultat final sera un service harmonisé sans papier, plus précis, plus rapide et plus efficace, équitable, rentable et fiable.

Réalisations par rapport aux priorités

Intégrité

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Renforcer la responsabilisation et la transparence	
Établir l'intégrité à l'échelle de l'organisation	Observation des normes de gestion relatives à la sécurité des technologies de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor Cadre en place pour la réalisation d'une analyse des risques et d'un examen de l'intégrité pour les nouveaux services offerts Analyse des risques et études de la préparation à la vérification sur la simplification de l'assurance-emploi, la modernisation du Régime de pensions du Canada et l'assurance de la qualité de la Sécurité de la vieillesse Élaboration d'une ébauche de cadre et de politique de gestion des risques opérationnels Instauration de la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale pour mettre en place des contrôles systématiques et rigoureux et orienter chaque étape de la délivrance d'un numéro d'assurance sociale Mise à l'essai du cadre de mesure de la qualité dans toute l'organisation qui est prêt pour la mise en œuvre afin d'harmoniser les indicateurs de qualité entre les activités
Générer des économies au chapitre des programmes et des opérations	772 357 enquêtes sur l'identité, la fraude et le paiement des prestations liés à la Sécurité de la vieillesse, au Régime de pensions du Canada, à l'assurance-emploi et au numéro d'assurance sociale Économies de 342,9 millions de dollars Validation de l'identité des clients en lien avec le Registre d'assurance sociale, ce qui représente plus de 13,7 millions de vérifications d'identité Taux d'exactitude de 99,9 % pour les numéros d'assurance sociale dans le Registre d'assurance sociale Taux d'exactitude de 97,3 % pour les données de l'État civil du Registre d'assurance sociale

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Réaliser l'intégration des renseignements sur les clients	
Assurer l'automatisation du traitement	Le Système de traitement automatisé des demandes d'assurance-emploi a remporté une médaille d'argent lors de la Semaine sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Site Web du relevé d'emploi en nomination pour un Prix de la technologie dans l'administration fédérale Mappage continu des processus génériques visant à harmoniser les programmes de base Cibles constamment atteintes ou dépassées quant à la rapidité des paiements de la Subvention incitative aux apprentis, des prestations de retraite du Régime de pensions du Canada, des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'assurance-emploi Traitement automatisé de 23 % des premières demandes d'assurance-emploi et de 52,4 % des demandes de renouvellement Taux d'exactitude de 94,4 % des paiements d'assurance-emploi, tout juste en deça de l'objectif de 95 %, et taux d'exactitude de 97,7 % pour les paiements de la Sécurité de la vieillesse

Activité de programme

Service gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

En élargissant et en renforçant ses partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux et les autres ordres de gouvernement, Service Canada a continué de transformer la façon dont les Canadiens ont accès aux services gouvernementaux. Service Canada veille à l'excellence d'un service de qualité au moyen de réseaux nationaux uniformes sur le Web et en personne. Il a également commencé à faire de lui-même une fonction viable. Le travail exécuté dans le cadre de cette activité de programme est établi en fonction de deux priorités : transformer le service aux Canadiens et réaliser l'intégration des renseignements sur les clients.

Transformer le service aux Canadiens

Dans le cadre de la présente activité de programme, l'objectif consiste à décrire la façon dont nous renforçons notre capacité à devenir le réseau de prédilection du gouvernement du Canada par l'établissement de partenariats stratégiques.

Acquérir les moyens nécessaires pour devenir le réseau de prédilection du gouvernement du Canada

L'administration de la fonction « Mon dossier Service Canada » a éliminé la nécessité d'ouvrir plusieurs comptes différents pour accéder aux principaux produits et services de Service Canada, tout en réduisant le dédoublement et en améliorant la prestation des services aux clients. La capacité de service aux clients a été renforcée par des améliorations apportées à la fonction « Lisez-moi », destinée aux utilisateurs ayant des troubles de mobilité ou de la vue qui consultent le site Web de Service Canada. La mesure dans laquelle les Canadiens se tournent vers Service Canada pour obtenir de l'aide et de l'information est démontrée parr l'augmentation de plus de quatre millions de visites sur le site Web de Service Canada par rapport à l'an dernier.

De plus, afin d'offrir un accès sécurisé en ligne à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse, Service Canada a validé l'identité des clients en lien avec le Registre d'assurance sociale en effectuant plus de 13,7 millions de vérifications d'identité.

Établir des partenariats stratégiques

Service Canada a élaboré une stratégie et un cadre généraux de partenariats pour établir et gérer de nouveaux partenariats de manière efficace. On procède actuellement à l'élaboration d'outils et de processus pour évaluer les nouvelles possibilités de partenariats et faciliter la mise en œuvre et le maintien des partenariats existants. Le renforcement des partenariats créés avec les autres ministères et organismes fédéraux, de même qu'avec les autres ordres de gouvernement, a permis à Service Canada d'élargir la gamme de prestations et de services qu'il offre aux Canadiens. Le nombre de partenariats fait l'objet d'un suivi au moyen du bulletin de rendement et de la Stratégie de gestion des risques ministériels de Service Canada.

Service Canada s'est associé au Bureau du Conseil privé pour élaborer un cadre de publication de l'information en plusieurs langues et l'afficher sur le site Web de Service Canada. L'objectif qui consistait à produire quatre dépliants multilingues en 2007–2008 a été atteint, si bien que des renseignements utiles se trouvent maintenant dans 11 dépliants destinés aux nouveaux venus au Canada, rédigés en 12 langues étrangères et en huit langues autochtones pour les Canadiens autochtones. Service Canada a amélioré ses communications avec les bureaux régionaux pour veiller à ce que des services multilingues soient offerts aux clients incapables de s'adresser clairement en français ou en anglais.

Service Canada a maintenu et élargi les partenariats qu'il entretient avec les ministères et organismes fédéraux, y compris sept nouveaux partenariats avec Citoyenneté et Immigration Canada, le ministère des Pêches et des Océans, Transports Canada, Passeport

Canada, Santé Canada, le ministère de la Défense nationale et le Programme du travail de Ressources humaines et Développement social Canada. Service Canada a approuvé sept nouveaux protocoles d'entente avec d'autres ministères pour répondre aux besoins de services, dépassant ainsi l'objectif national de quatre. Service Canada a également conclu un protocole d'entente visant la prestation de services en collaboration avec l'Ontario et la Colombie-Britannique.

Service Canada s'est associé à Ressources humaines et Développement social Canada pour améliorer les processus d'exécution du Programme des travailleurs étrangers temporaires, y compris de nouveaux modes de régie et deux initiatives d'efficacité du service : l'ouverture d'un centre de spécialisation pour le traitement et un nouveau volet du centre d'appels pour les aides familiaux résidants. Le partenariat avec le ministère des Pêches et des Océans qui a trait au Programme d'indemnisation lié aux conditions des glaces a été particulièrement réussi. Ce programme a par la suite servi de modèle de partenariat avec les autres ministères.

Par ailleurs, on a entrepris la préparation d'annonces et d'activités en collaboration avec les parlementaires et nos autres partenaires du gouvernement fédéral pour témoigner des investissements du gouvernement au niveau communautaire par l'intermédiaire de Service Canada. Service Canada a contribué au programme Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens, un plan économique national à long terme visant à faire du Canada un véritable chef de fil économique mondial en assouplissant la réglementation et en réduisant la paperasserie. Service Canada y a contribué en créant le site Web du relevé d'emploi, grâce auquel les entreprises canadiennes peuvent transmettre des données par Internet.

Service Canada a travaillé avec le Comité consultatif du secteur bénévole afin d'appuyer les efforts visant à regrouper les services selon certains groupes de clients, pour simplifier l'administration des programmes et établir le Bureau de la conseillère en équité. Ce travail a été cité à titre de « pratique exemplaire » par le Groupe d'experts indépendant sur les programmes de subventions et de contributions.

Réaliser l'intégration des renseignements sur les clients

Les Canadiens souhaiteraient être en mesure de fournir une seule fois leurs renseignements personnels au gouvernement fédéral pour qu'il les applique à divers programmes. Service Canada, conformément à son approche centrée sur le citoyen, s'emploi à créer un seul ensemble de coordonnées intégrées pour chaque client, qu'il sera possible d'extraire lorsqu'ils demanderont des prestations ou des services. La mise en place du service de traitement automatisé, dont il a été question précédemment, fait partie de cette initiative. Les autres éléments prioritaires sont l'établissement d'un profil unique du client pour les services axés sur les citoyens et la transformation de la gestion des données de l'État civil.

Établir un profil unique du client pour les services axés sur les citoyens

En 2007–2008, Service Canada a poursuivi l'établissement du concept de profil unique du client entrepris l'année précédente. Il a aussi fait des progrès considérables au chapitre de l'automatisation, de l'intégration des données et l'harmonisation de la prestation des services. Service Canada a fait un pas en avant vers l'établissement d'un système de collecte, d'utilisation et d'intégration des données que fournissent les Canadiens. Ce système a permis de relever de nombreux défis que posent les différents systèmes et bases de données de chaque programme et service déjà en place.

Depuis la mise en place de la fonction « Mon dossier Service Canada » sur le site Web en 2006–2007, de nombreux Canadiens utilisent le site pour accéder à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada, et au programme de la Sécurité de la vieillesse. En se rendant en ligne pour communiquer leurs renseignements personnels une seule fois, les Canadiens ont pu de façon rentable réaliser un grand nombre de transactions pour obtenir les prestations auxquelles ils sont admissibles.

La mise en œuvre par Service Canada de la fonction « Mon dossier Service Canada » a démontré la capacité continue de l'organisation d'intégrer les coordonnées des clients en toute sécurité, tout en offrant aux Canadiens un accès à un réseau de collaboration de classe mondiale.

Transformer la gestion des données de l'État civil

L'amélioration de la gestion des données de l'État civil a été facilitée par des dispositions qui ont permis l'authentification et la validation de l'identité personnelle auprès des provinces. Service Canada a mis en place le Service intégré d'enregistrement des nouveau-nés en Colombie-Britannique, et il a maintenu le service continu de transmission des avis de décès avec la Colombie-Britannique et l'Alberta. La communication permanente des avis de décès récents ou antérieurs était sur la bonne voie dans ces deux provinces le 31 mars 2008. Service Canada a signé des accords relatifs à l'État civil avec l'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Alberta. Service Canada a aussi signé une entente avec Citoyenneté et Immigration Canada sur la validation des données sur la citoyenneté servant à émettre le numéro d'assurance sociale.

Réalisations par rapport aux priorités

Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau

Plan	Réalisations de 2007–2008
Priorité : Transformer le service aux Canadiens	
Renforcer la capacité de Service Canada à devenir le réseau de prédilection du gouvernement du Canada	La mise en œuvre de la fonction « Mon dossier Service Canada » a éliminé le besoin de comptes distincts en ligne pour les clients qui accèdent aux principaux produits et services de Service Canada La fonction « Lisez-moi » a été améliorée pour les utilisateurs du site Web de Service Canada ayant des troubles de mobilité ou de la vue Augmentation du nombre de visites sur le site Web de Service Canada, de 22 364 000 en 2006–2007 à 26 620 000 en 2007 2008, une hausse de 16 % 33 nouveaux points de service ajoutés, pour un total de 620, ce qui dépasse l'objectif de 605 95,4 % des Canadiens habitent à moins de 50 kilomètres d'un point de service de Service Canada, ce qui dépasse l'objectif de 90 % Plus de 8 millions de visites en personne ayant nécessité l'aide d'un agent du service à la clientèle Environ un million de visiteurs ont utilisé les postes de travail Internet
Établir des partenariats stratégiques	Sept nouveaux protocoles d'entente avec Citoyenneté et Immigration Canada, le ministère des Pêches et des Océans, Transports Canada, Passeport Canada, Santé Canada, le ministère de la Défense nationale et le Programme du travail du Ministère En partenariat avec le Bureau du Conseil privé, l'élaboration de quatre dépliants multilingues en 12 langues étrangères et huit langues autochtones, pour un total de 11 dépliants offerts en plusieurs langues Amélioration du service du Programme des travailleurs étrangers temporaires de Ressources humaines et Développement social Canada grâce à l'ouverture d'un nouveau centre de spécialisation pour le traitement et d'un nouveau centre d'appels pour les aides familiaux résidants

Plan	Réalisations de 2007–2008
	Le site Web du relevé d'emploi contribue au programme *Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens*, un plan économique national à long terme visant à assouplir la réglementation et à réduire la paperasserie pour les entreprises canadiennes
	Consultations avec le Comité consultatif du secteur bénévole pour appuyer les efforts visant à regrouper les services en fonction de certains groupes de clients
Priorité : Réaliser l'intégration des renseignements sur les clients	
Établir un profil unique du client pour les services axés sur les citoyens	Les Canadiens ont pu accéder à leurs renseignements personnels clés à l'aide de la fonction « Mon dossier Service Canada » pour demander plus facilement des prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et du programme de la Sécurité de la vieillesse
Transformer la gestion des données de l'État civil	Entente conclue avec Citoyenneté et Immigration Canada pour la validation des données sur la citoyenneté en vue de la délivrance de NAS
	Mise en œuvre d'un service intégré d'enregistrement des nouveau-nés en Colombie-Britannique
	Ententes sur les données de l'État civil conclues avec l'Ontario, la Colombie-Britannique et l'Alberta

Orientation ministérielle

Renforcer la gestion et la responsabilité comptable

Engagements en matière de développement durable :

Achat de matériel et de dispositifs d'éclairage éconergétiques, de véhicules hybrides et fonctionnant avec un carburant de remplacement

Suivant les engagements qui figurent dans la Stratégie de développement durable, Service Canada a poursuivi l'élaboration d'un cadre axé sur l'achat de matériel et de dispositifs d'éclairage économes d'énergie pour les bureaux et les centres de Service Canada de l'ensemble du pays, et l'optimisation du parc de véhicules de Service Canada par souci d'économie d'essence. En 2007–2008, Service Canada comptait 323 véhicules. De ce nombre, un fonctionnait au propane, 19 étaient hybrides, 39 étaient alimentés au carburant Ethanol 85 Flex, un au gaz naturel, 230 à l'essence ordinaire et trois au diesel.

Utilisation de matériaux recyclés dans la mesure du possible

Le plus possible, nous avons utilisé des matériaux recyclés, comme du papier, des cartouches d'imprimante et des meubles pour les bureaux et les centres de Service Canada. Dans le cadre de la transformation des achats de la Direction générale de l'agent principal des finances, nous avons entrepris un examen du matériel et des meubles utilisés généralement en entreprise pour répertorier les produits qui ont une incidence sur le développement durable. Une fois l'examen terminé, les cibles et les mesures seront précisées et intégrées de façon permanente aux rapports présentés par Service Canada sur le développement durable.

Nouvel immeuble économe d'énergie

L'immeuble Jean-Canfield à Charlottetown, à l'Île du-Prince-Édouard, est un exemple des plus récents immeubles écologiques et économes d'énergie du gouvernement du Canada, et il s'agit d'un modèle de développement durable. Selon les estimations de l'utilisation d'énergie, cet immeuble, ouvert en décembre 2007, est environ 57 % plus économe d'énergie que les autres immeubles éconergétiques nationaux. Puisque nous avons utilisé des matières recyclées et renouvelables pour bâtir l'immeuble, 75 % moins de déchets de construction se sont retrouvés dans les sites d'enfouissement. Cet immeuble est alimenté à l'« énergie verte » des éoliennes provinciales, la consommation d'eau y est réduite, on y utilise l'éclairage naturel, et des détecteurs de présence activent l'éclairage pour veiller à ce que l'énergie soit utilisée de façon économe. Deux autres immeubles économes d'énergie fonctionnent selon une stratégie semblable : l'immeuble Alvin Hamilton, à Regina, qui abrite le Centre d'apprentissage de l'Ouest du Collège Service Canada, et l'immeuble Greenstone du gouvernement du Canada à Yellowknife, là où se trouve le premier bureau de Service Canada à avoir été ouvert dans les territoires.

Gestion des déchets liés au matériel électronique

À Service Canada, les bureaux de l'Ontario ont su éviter que de grandes quantités de plomb, d'arsenic et de cadmium attribuables à la mise au rencart d'ordinateurs et de téléviseurs se retrouvent dans les sites d'enfouissement. Les vieux ordinateurs et autres appareils technologiques sont donnés à Ordinateurs pour les écoles, un programme cofondé par Industrie Canada et Telecom Pioneers. Ces derniers récupèrent ce matériel désuet, le remettent à neuf et le redistribuent aux écoles, aux bibliothèques et aux organismes d'apprentissage sans but lucratif enregistrés. Ce programme permet aux écoles et aux organismes sans but lucratif d'accéder à des biens technologiques, et améliore le développement des compétences des jeunes, tout en réduisant le volume de déchets toxiques qui aboutissent dans les sites d'enfouissement.

Le matériel impossible à remettre à neuf est expédié à un dépôt, où les composantes sont retirées et réutilisées ailleurs. Le plastique et les métaux sont recyclés, et les composantes impossibles à réutiliser sont éliminées de la manière la moins nuisible pour l'environnement. En décembre 2007, Service Canada a reçu le certificat de principal partenaire écologique de Renewed Computer Technology pour son engagement envers la bonne gestion des déchets électroniques.

Réduction de la consommation d'énergie et de papier grâce à l'automatisation du traitement des services

Service Canada a automatisé le processus de l'assurance-emploi, ce qui a mené à la simplification des processus de demande pour les clients et à la réduction de l'utilisation de papier. En s'appuyant sur ce succès, Service Canada a commencé à moderniser ses processus du Régime de pensions du Canada, afin de réduire le nombre de demandes sur papier. Service Canada a élaboré des plans visant à soutenir la mise en œuvre de l'Initiative d'automatisation du traitement, en élaborant des modèles, en créant des échéanciers, en établissant des attentes et des objectifs en matière de rendement, et en examinant des moyens à l'aide desquels on pourrait simplifier les exigences de prestation des programmes. Service Canada a entrepris un examen du cheminement des tâches afin de modifier la façon dont les documents sont traités et manipulés, et a créé de nouveaux processus et de nouvelles procédures de transmission des documents.

Regroupement des fonctions de soutien communes pour améliorer l'efficacité et la rentabilité de ces services

En novembre 2007, le Ministère a créé le Conseil des cadres de direction responsables de secteur pour contribuer à la stratégie visant à réunir les fonctions de soutien communes, de manière à en améliorer l'efficacité et la rentabilité. Ce Conseil est un organisme décisionnel chargé d'offrir une surveillance et une orientation stratégiques pour les questions de gestion qui concernent Ressources humaines et Développement social Canada, Service Canada et le Programme du travail de façon à ce que l'approche utilisée dans les trois secteurs d'activité soit cohérente et uniforme.

En 2007–2008, le Conseil s'est attaché à trois services ministériels : les ressources humaines, les finances et l'administration, ainsi que la gestion de l'information et les technologies de l'information

La nouvelle Direction générale des services de ressources humaines a donc pour mandat d'offrir des services intégrés de ressources humaines à toute l'organisation. En matière de finances et d'administration, on a créé le poste d'agent principal des finances pour renforcer les fonctions de gestion financière et la gérance des ressources du Ministère.

Le Conseil des cadres de direction responsables de secteur a continué d'examiner les services du Ministère en 2007–2008 afin de déterminer la meilleure façon de s'en servir pour répondre aux besoins des gestionnaires et des employés de toute l'organisation. Ces nouveautés s'ajoutent aux progrès considérables déjà réalisés depuis le début de l'année.

Évaluations et vérifications

Service Canada a fait l'objet de plusieurs vérifications en 2007–2008. Les voici.

Vérifications internes de Service Canada

La Direction générale de la vérification interne rend compte des processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance employés à Service Canada, et se conforme aux Normes internationales de pratique professionnelle de la vérification interne[15].

Relevés d'emploi sur le Web

L'objectif de cette vérification consistait à donner l'assurance à la haute direction de Service Canada que le site Web des relevés d'emploi répondait à ses objectifs, à savoir la réduction des taux d'erreur, un meilleur positionnement de Service Canada en matière de commerce électronique auprès des employeurs, la simplification du processus partout à Service Canada, et la réduction du fardeau lié au traitement des relevés d'emploi sur papier pour les employeurs, sans compromettre la qualité des services aux employeurs.

[15] **http://www.theiia.org/guidance/standards-and-practices/professional-practices-framework/**

La vérification a permis de conclure que le site Web des relevés d'emploi est de plus en plus accepté et que son utilisation par les employeurs augmente constamment. Certaines améliorations seront nécessaires pour qu'il atteigne son plein potentiel électronique auprès des employeurs[16].

Normes de gestion de la sécurité des technologies de l'information

L'objectif de cette vérification était d'examiner la conformité de Service Canada à chaque norme obligatoire de gestion de la sécurité des technologies de l'information, et d'en commenter le niveau d'application.

À la demande du Secrétariat du Conseil du Trésor, Service Canada a procédé à une autoévaluation et présenté en janvier 2007 un rapport témoignant de sa conformité à 32 des 52 normes de GSTI. Cette vérification a permis de constater que, si les normes de GSTI sont les mêmes pour chaque organisme du gouvernement fédéral, l'effort nécessaire à leur mise en œuvre est plus difficile pour un organisme comme Service Canada, étant donné ses nombreux modes de prestation de services, c'est-à-dire la diversité de services qu'il offre à de nombreux clients et partenaires différents.

Cette vérification nous a permis de conclure que Service Canada réussit à améliorer et à mettre en œuvre de nombreux contrôles de sécurité et démontre son engagement à se conformer à la GSTI et à protéger la confidentialité des coordonnées des clients[17].

Rémunération et avantages sociaux

L'objectif de cette vérification consistait à évaluer l'administration et la conformité des activités liées à la rémunération et aux avantages sociaux actuellement mises en œuvre à Service Canada. Service Canada a mis en place une structure de rémunération et d'avantages sociaux dans l'ensemble des régions. Toutefois, certaines défaillances, telles qu'un manque de cohérence dans l'exécution des directives fonctionnelles à l'échelle nationale, ont été identifiées.

La majorité des transactions vérifiées avaient été traitées au montant exact et conformément aux conventions collectives, aux principes directeurs et aux politiques qui s'y rapportent. Les rôles et les responsabilités étaient bien définis, et les ressources et les outils étaient jugés appropriés. Qui plus est, la plupart des conseillers perçoivent leur formation comme une expérience positive.

Toutefois, on a observé certains écarts entre les régions. On ne peut dire avec certitude que les lignes directrices ont été appliquées uniformément. La vérification a également permis de conclure que Service Canada doit rester vigilant en ce qui a trait aux fichiers de rémunération et d'avantages sociaux de ses employés, et aux renseignements personnels qu'ils contiennent, et doit s'assurer que seules les personnes autorisées y ont accès[18].

Répartition des tâches dans le cadre des subventions et des contributions

L'objectif de cette vérification était de déterminer si la directive relative à la répartition des tâches constitue une méthode de contrôle efficace et efficiente, et de voir si l'administration centrale et les régions choisies utilisent cette directive pour la prestation des programmes et services rattachés aux subventions et aux contributions. La répartition des tâches suppose la présence de plus d'une personne pour l'exécution d'une tâche ou d'une fonction.

La Direction générale de la vérification interne est satisfaite de la manière dont s'effectue la répartition des tâches, mais elle estime toutefois que l'interprétation de la directive devrait être précisée. La directive sur la répartition des tâches relative à la prestation des programmes et des services a été jugée efficace comme politique, mais il faudra d'autres outils pour en assurer une meilleure conformité[19].

Vérification de suivi – Répartition des tâches liées à l'assurance-emploi

Cette vérification a permis de conclure que la Direction générale des opérations a réalisé des progrès considérables en délaissant le concept de mandataire universel pour mettre en œuvre la répartition des tâches et d'autres mesures de contrôle de gestion, notamment la surveillance des activités et l'accès des employés à l'information. Il subsiste néanmoins, des lacunes en matière de contrôle en ce qui concerne la répartition des tâches et la restriction de l'accès à l'information pertinente dans le traitement des demandes de prestations

[16] **http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/servcan/f019.shtml**
[17] **http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/servcan/f008.shtml**
[18] **http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/servcan/f015.shtml**
[19] **http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/servcan/f004.shtml**

d'assurance-emploi. La Direction générale de la vérification interne a demandé que l'on tienne compte de ses conclusions pour garantir aux clients et à la population que ces mesures sont rentables et appliquées avec toute la diligence voulu[20].

Évaluations et examens de la gestion

Trois évaluations et un examen de la gestion ont été réalisés en 2007–2008.

Évaluation du projet pilote de répartition des tâches liées au NAS

Le principal objectif de la stratégie de gestion de la qualité du numéro d'assurance sociale consiste à faire en sorte que des contrôles de la qualité et des mécanismes de suivi appropriés sont en place tout au long du processus d'approbation et de délivrance des numéros d'assurance sociale. La stratégie comporte deux modèles qui ont été mis à l'essai dans la région de l'Ontario :

- la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale à grande échelle, qui inclut la formation, la certification, un échantillonnage aléatoire et un écran instantané;
- la répartition des tâches liées au NAS.

Le modèle à grande échelle de la stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale a été mis à l'essai dans 21 centres de Service Canada en Ontario, dont trois étaient situés dans la région de Toronto (Toronto Centre, Toronto Nord et Brampton). La répartition des tâches liées au NAS a été mise à l'essai uniquement au Centre Service Canada de Scarborough.

L'objectif de l'évaluation était d'examiner et d'évaluer l'efficacité du projet pilote de répartition des tâches. Le modèle de répartition des tâches a été examiné dans le contexte de la stratégie de gestion de la qualité et en comparaison avec le modèle d'ensemble de la Stratégie de gestion de la qualité des numéros d'assurance sociale. L'évaluation portait principalement sur les enjeux relatifs à la conception et à la mise en œuvre, les coûts, et la réduction des risques et du nombre d'erreurs. Elle reposait avant tout aussi sur les résultats d'un examen de la documentation sur et des entrevues menées auprès d'informateurs clés.

L'évaluation a permis de constater la bonne mise en œuvre des projets pilotes de la répartition des tâches du numéro d'assurance sociale et de la stratégie de GQ des NAS dans son ensemble. La direction et le personnel comprennent l'importance de protéger l'intégrité du NAS et reconnaissent la nécessité des contrôles.

Évaluation de l'Initiative des services multilingues

L'Initiative des services multilingues a été lancée en 2006 pour faire honneur à l'engagement de Service Canada, résolu à rejoindre encore plus de Canadiens dans un plus grand nombre de collectivités. Cette initiative a été évaluée en 2007–2008, et l'évaluation a révélé que l'on avait encore beaucoup de choses à apprendre sur la prestation de services multilingues aux Autochtones et aux nouveaux venus au Canada.

On y a confirmé que l'Initiative des services multilingues de Service Canada emploie de bonnes pratiques reconnues dans son approche de prestation de services. Les sondages menés auprès des clients ont aussi démontré un taux élevé de satisfaction chez les Autochtones et un taux très élevé de satisfaction chez les nouveaux venus quant à la mesure dans laquelle l'Initiative satisfait à leurs besoins. Cette évaluation a révélé que les services sont parfois offerts aux clients qui parlent l'une des langues officielles du Canada, mais dont la connaissance de base du français ou de l'anglais « peut être insuffisante » pour assurer une bonne interaction. De plus, un service offert et la langue choisie par un client accroît la confiance et le niveau d'aisance, tout en facilitant l'acceptation du processus de prestation de services. Service Canada a renforcé ses communications avec les cadres et les employés des régions sur la promotion des services multilingues aux clients incapables de parler suffisamment bien en français ou en anglais ou qui préfèrent, pour des raisons culturelles, être servis dans leur langue d'origine.

Pour satisfaire le besoin d'améliorer les communications et la formation du personnel sur les exigences de services multilingues, des fiches de renseignements rédigées en langues autochtones et étrangères ont été

[20] **http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/servcan/f013.shtml**

affichées sur le site Internet de Service Canada à l'intention des employés, des auditoires cibles et des partenaires des collectivités.

Pour améliorer les indicateurs de rendement, Service Canada élaborera une Stratégie de mesure du rendement pour les services multilingues, qui comprendra les modifications apportées au modèle logique, et la fera concorder avec la Stratégie de mesure du rendement pour les nouveaux venus au Canada et les groupes de clients autochtones.

Évaluation de la délivrance de permis pour les embarcations de plaisance

La Division des évaluations de Service Canada a procédé à une évaluation et à une analyse du rapport coût-efficacité du programme de délivrance de permis pour les embarcations de plaisance, afin d'appuyer la prise de décisions relatives aux mises au point et aux améliorations de la prestation de services et de distribution de ressources au programme. Le rapport d'évaluation dégage les leçons tirées qui pourraient être appliquées à la conception et à la mise en œuvre des prochaines initiatives de prestation de services.

Examen de la gestion du Programme d'indemnisation lié aux conditions des glaces

Le Programme d'indemnisation lié aux conditions des glaces a été conçu pour apporter une aide financière à environ 5 100 pêcheurs du Nord de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nord-Est du Québec qui n'ont pas pu pêcher ou dont la pêche a été retardée en raison des conditions des glaces qui ont été pires qu'à l'habitude de la mi-mai au début de juillet 2007. Un examen de la gestion a été réalisé par la Division de l'évaluation de Service Canada afin de recueillir de l'information sur les problèmes, les pratiques exemplaires et les leçons tirées du Programme d'indemnisation lié aux conditions des glaces pour éclairer les décisions à venir en matière de prestation de services.

L'examen de la gestion a permis de constater que Service Canada et le ministère des Pêches et des Océans avaient bien collaboré et qu'ils avaient offert une aide appropriée aux pêcheurs concernés.

Leçons tirées

Gestion de la prestation de services

La vérification du site Web des relevés d'emploi a montré que les améliorations avaient renforcé la capacité des employeurs de transférer des lots de fichiers en toute fiabilité. Comme la direction l'a déclaré, cette caractéristique a non seulement amélioré la rapidité de l'émission des relevés d'emploi mais elle permet également aux employeurs d'obtenir un rapport sur l'état de chaque dossier mis en lot, ce qui est un avantage considérable pour les employeurs et les employés canadiens. La vérification a révélé que Service Canada pouvait réaliser plusieurs résultats stratégiques simultanément. Les améliorations apportées au site Web des relevés d'emploi ont satisfait les exigences du programme d'intégrité stratégique de Service Canada en réduisant le taux d'erreur, tout en contribuant à l'objectif d'un service décloisonné et centré sur les citoyens, et en améliorant la prestation de services pour les employeurs et les employés.

Atteinte d'une meilleure intégrité

Les résultats de l'évaluation du projet pilote sur la répartition des tâches liées au numéro d'assurance sociale ont contribué directement à l'amélioration de l'intégrité du programme. Grâce aux projets pilotes et aux évaluations de la GQ du numéro d'assurance sociale, Service Canada a instauré des contrôles aléatoires établis de façon systématique, qui garantissent que les demandes de NAS sont légitimes. Ces mesures, par ricochet, assurent une plus grande exactitude du Registre d'assurance sociale et l'intégrité du processus de délivrance du numéro d'assurance sociale.

La vérification des dossiers de rémunération et d'avantages sociaux de Service Canada souligne l'importance pour les employés de Service Canada de demeurer vigilants de manière à garantir la confidentialité des dossiers et à protéger les renseignements personnels des clients. Les processus électroniques n'assurent pas la protection absolue des clients contre les infractions susceptibles de porter atteinte à l'intégrité de leurs renseignements personnels. Les employés doivent donc surveiller de près également les processus qui prévoient le traitement des renseignements personnels des clients.

Besoin d'outils pour la mise en œuvre des politiques

La Direction générale de la vérification interne a conclu, suivant la vérification des programmes de subventions et de contributions, que la directive sur la répartition des tâches dans l'administration des programmes et services constitue une politique claire, mais que cette politique est insuffisante à elle seule. Il faudra d'autres outils pour assurer une meilleure observation des politiques même les plus claires, une leçon que l'on peut appliquer à d'autres programmes et mécanismes de prestation de Service Canada.

Amélioration de la prestation de services au moyen d'une politique efficace

À la suite de l'évaluation de l'Initiative des services multilingues, la direction a appuyé la recommandation de l'Initiative des services multilingues, selon laquelle il est essentiel d'élaborer une politique sur les services multilingues. Le rapport d'évaluation de l'Initiative des services multilingues de Service Canada cite l'évaluation du Programme de société de l'information multilingue réalisé par l'Union européenne et publié en 2000. L'Union européenne reconnaît que le succès d'autres interventions dans le domaine de la société d'information multilingue seraient plus marquée si elle se dotait d'une politique linguistique globale pouvant servir de cadre à toutes les interventions pertinentes.

Collaboration accrue avec les ministères

Le Programme d'indemnisation lié aux conditions des glaces a bien fonctionné grâce à l'efficacité du partenariat conclu entre Service Canada et le ministère des Pêches et des Océans. La réussite du programme tient à la définition claire des rôles et responsabilités, ainsi qu'au professionnalisme et à la perspicacité dont a fait preuve le personnel. Les informateurs clés du ministère des Pêches et des Océans ont souligné que les travaux préliminaires accomplis par Service Canada en prévision de l'annonce du programme ont accéléré sa conception et sa mise en œuvre.

Ces résultats indiquent que Service Canada est bien placé pour établir d'autres partenariats dans la mesure où l'on tient compte des éléments clés. Ces éléments sont la définition de responsabilités claires entre les ministères et organismes qui collaborent, un bon niveau de professionnalisme, ainsi que la conception et la mise en œuvre du programme en temps opportun.

Ressources financières et humaines 2007–2008

Service Canada

(millions de dollars)	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
RESSOURCES FINANCIÈRES (BRUTES)			
Service décloisonné et axé sur les citoyens	2 479,6	2 597,2	2 581,6
Intégrité	1 029,6	907,3	903,9
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	228,4	229,9	228,4
Total des ressources financières (brutes)	**3 737,6**	**3 734,4**	**3 713,9**
RESSOURCES HUMAINES (ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN)			
Service décloisonné et axé sur les citoyens	7 045	6 812	6 812
Intégrité	11 302	10 927	10 927
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	757	637	637
Total – Ressources humaines (Équivalents temps plein)	**19 104**	**18 376**	**18 376**

Ressources détaillées par programme et service 2007–2008

Service Canada

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Service décloisonné et axé sur les citoyens			
Stratégies et politiques du service	5,3	15,3	15,2
Groupes de services aux clients	22,6	26,2	26,0
Prestation des services[a]	2 254,4	2 379,4	2 376,7
Répartition des services ministériels[b]	197,3	176,3	163,7
Sous-total[a]	**2 479,6**	**2 597,2**	**2 581,6**
Intégrité			
Gestion de l'identité	10,9	13,2	13,1
Gestion du risque	105,0	109,4	109,1
Traitement	555,9	486,2	484,8
Répartition des services ministériels[b]	357,8	298,4	296,8
Paiement législatif - Prestation pour les coûts de l'énergie	-	0,1	0,1
Sous-total	**1 029,6**	**907,3**	**903,9**
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau			
Partenariats	148,1	150,3	149,3
Gestion de l'information et du savoir	1,0	13,5	13,3
Répartition des services ministériels[b]	79,3	66,1	65,8
Sous-total	**228,4**	**229,9**	**228,4**
Total[a]	**3 737,6**	**3 734,4**	**3 713,9**
Ressources humaines (Équivalents temps plein)			
Service décloisonné et axé sur les citoyens	7 045	6 812	6 812
Intégrité	11 302	10 927	10 927
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	757	637	637
Total - Équivalents temps plein	**19 104**	**18 376**	**18 376**

[a] Ce montant inclut les paiements d'expérience commune aux résidents des pensionnats autochtones (1 900,0 million de dollars pour les dépenses prévues, 1 817,4 million de dollars pour le total des autorisations et des dépenses réelles).

[b] La portion des services ministériels liés au bureau de l'Administratrice générale, au bureau du Chef de la direction financière, aux Services de vérification interne, à la direction générale Politiques, partenariats et affaires ministérielles et aux services partagés a été divisée entre chaque activité de programme.

Profil des dépenses du RMR 2007–2008

Service Canada

(en millions de dollars)

	DÉPENSES PRÉVUES	TOTAL DES AUTORISATIONS	DÉPENSES RÉELLES
Budgétaire			
Coûts nets de fonctionnement (Crédit 1)[a]	2 384,0	2 424,0	2 413,1
Coûts de livraison du:			
° Compte d'assurance-emploi	1 162,0	1 100,8	1 095,3
° Régime de pensions du Canada	191,6	204,5	202,4
° Autres ministères du gouvernement	-	5,0	3,0
Sous-total	1 353,6	1 310,3	1 300,7
Coûts bruts de fonctionnement[b]	**3 737,6**	**3 734,3**	**3 713,8**
Livré pour Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)[c]			
Subventions et contributions votées (Crédit 5)	**663,3**	**726,3**	**624,5**
Paiements législatifs:			
° Programme de la Sécurité de la vieillesse	24 093,0	24 029,8	24 029,8
° Supplément de revenu garanti	7 413,0	7 406,7	7 406,7
° Paiements d'allocation	553,0	518,2	518,2
° Prestations pour les coûts de l'énergie	-	0,1	0,1
Sous-total des paiements législatifs	32 059,0	31 954,8	31 954,8
Prestations du Régime de pensions du Canada	27 478,9	27 536,9	27 536,9
Prestations d'assurance-emploi			
• Partie I	12 641,0	12 260,0	12 197,2
• Partie II	2 053,1	2 062,1	2 051,0
Sous-total des prestations d'assurance-emploi	14 694,1	14 322,1	14 248,2
Total des paiements de transfert législatifs	**74 232,0**	**73 813,8**	**73 739,9**
Total Livré pour RHDSC[d]	**74 895,3**	**74 540,1**	**74 364,4**
Total consolidé	**78 632,9**	**78 274,4**	**78 078,2**

[a] Ce montant inclut les paiements d'expérience commune aux résidents des pensionnats autochtones (1 900,0 million de dollars pour les dépenses prévues et 1 817,4 million de dollars pour le total des autorisations et des dépenses réelles.)

[b] Ce montant inclut les postes législatifs pour le régime d'avantages sociaux des employés, les dépenses des produits de la vente des biens de la Couronne et les remboursements de revenus d'exercices antérieurs.

[c] La stratégie financière de Service Canada établit que les fonds législatifs, incluant les prestations d'assurance-emploi, les prestations du Régime de pensions du Canada, le programme de la sécurité de la vieillesse et les subventions et contributions votées liées à la livraison de programmes spécifiques, sont alloués à Service Canada annuellement par RHDSC.

[d] Les Canadiens bénéficient directement de ce montant qui est livré pour RHDSC.

Section III

Renseignements supplémentaires

Table des matières

149 Section III Renseignements supplémentaires

153 Aperçu du rendement financier

157 Le rendement du Canada

159 Tableau 1: Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (y compris les ETP)

160 Tableau 2: Postes votés et législatifs

161 Tableaux électroniques

162 Comptes à fins déterminées

162 Introduction

163 Compte d'assurance-emploi

164 Sommaire du Régime de pensions du Canada

165 Compte des rentes sur l'État

166 Fonds d'assurance de la fonction publique

167 Rapports législatifs annuels

167 Sommaire des prestations mensuelles maximales

168 Nombre de bénéficiaires des prestations de Sécurité de la vieillesse par province ou territoire et par type de prestation

168 Paiments de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestation, exercice 2007–2008

169 Rapport consolidé du Programme canadien de prêts aux étudiants

177 Section IV Autres éléments d'intérêt

Aperçu du rendement financier de Ressources humaines et Développement social Canada

En 2007–2008, le Ministère a été autorisé à dépenser 84 867,4 millions de dollars ou 167 millions de dollars de plus que les dépenses prévues consolidées de 84 700,4 millions de dollars. Voici les motifs justifiant cet écart :

- une augmentation de 243,8 millions de dollars en prêts versés dans le cadre de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, principalement attribuable au montant réel brut des remboursements qui s'est révélé plus faible que prévu, en raison d'une diminution des prêts non remboursés. En outre, les prêts versés étaient légèrement supérieurs aux projections;
- une augmentation de 80,5 millions de dollars en subventions et contributions, principalement reliée à :
  - une augmentation de 44,3 millions de dollars liée au nouveau financement d'Emplois d'été Canada 2007, dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, pour offrir aux étudiants les compétences et les expériences de travail nécessaires pour les aider à réussir leur transition vers le marché du travail;
  - une augmentation de 25,1 millions de dollars pour le report de fonds de 2006–2007 à 2007–2008 pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Ce report est nécessaire pour respecter les engagements fédéraux/provinciaux et les allocations annoncées aux municipalités et aux groupes communautaires;
  - une augmentation de 10,0 millions de dollars en nouveau financement pour le Fonds pour l'accessibilité afin de financer des projets communautaires partout au pays qui contribuent à améliorer l'accessibilité et à permettre aux Canadiens, quelles que soient leurs aptitudes physiques, de participer à la vie communautaire et économique;
  - une augmentation de 7,2 millions de dollars en financement supplémentaire pour l'Administration régionale crie en lien avec les obligations du gouvernement du Canada en vertu de la Convention de la Baie James et du Nord québécois concernant les services de placement, de recrutement et d'autres programmes de formation;
  - une augmentation de 6,9 millions de dollars en nouveau financement pour le développement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés annoncé dans le budget de 2007;
  - une augmentation de 4,4 millions de dollars pour développer et prolonger le programme Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones qui offre des services de formation et de perfectionnement et des possibilités d'emploi aux Autochtones;
  - contrebalancée par une diminution de :
    - 10,4 millions de dollars attribuable au report des activités de mise en oeuvre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés;
    - 3,0 millions de dollars pour le transfert à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans abri;
    - 2,2 millions de dollars pour le Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers reporté à une année future afin d'élaborer des projets avec les intervenants liés au lancement du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers;
    - 1,7 million de dollars pour le Programme des conseils sectoriels reportés aux exercices futurs en raison des retards quant à la mise en place du conseil du secteur forestier.
- Une augmentation de 13,3 millions de dollars en dépenses d'exploitation nettes principalement attribuable :
  - au report du budget d'exploitation de 2006–2007 (27,8 millions de dollars);
  - à un transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les coûts des

locaux, les programmes et les activités liés au Secteur des programmes d'accès public (16,1 millions de dollars);

- à un financement pour aider les employés à répondre aux pénuries de compétences immédiates et à renforcer l'intégrité du système des permis de travail grâce à des améliorations au Programme des travailleurs étrangers temporaires (15,9 millions de dollars);
- aux fonds d'exploitation visant à financer les programmes de publicité du gouvernement (14,1 millions de dollars);
- à l'augmentation prévue dans les conventions collectives (14,0 millions de dollars);
- au nouveau financement pour la mise en oeuvre du Programme de remise écoAUTO (6,3 millions de dollars) afin de favoriser l'achat de véhicules plus écoénergétiques;
- à d'autres dépenses (4,9 millions de dollars), notamment un fonds pour le développement du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (1,3 million de dollars), le financement de la mise en oeuvre continue de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (0,9 million de dollars), le financement d'Emplois d'été Canada (0,7 million de dollars) et du programme Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones (0,5 million de dollars);
- contrebalancée par une diminution liée :
  - aux besoins opérationnels réduits résultant de paiements d'avances déjà versés dans le cadre de l'Accord de règlement relatif aux pensionnats indiens (82,6 millions de dollars);
  - aux dépenses prévues pour le Programme de protection des salariés pour lequel des ressources n'ont pas été demandées en 2007–2008 (3,2 millions de dollars).

- Une augmentation de 7,1 millions de dollars des comptes à fins déterminées prinicipalement attribuable à l'augmentation des coûts du Régime de pensions du Canada, contrebalancée par une diminution des coûts de l'assurance emploi. L'augmentation des coûts du RPC résulte en grande partie d'une augmentation des prestations et d'un changement quant à la présentation des coûts d'administration de l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada. La diminution des coûts de l'AE est en grande partie attribuable à une prévision révisée des prestations versées en vertu de la Partie I.
- Une augmentation de 0,4 million de dollars du crédit 7 pour la radiation de dettes envers l'État (prêts d'études irrécouvrables).
- Contrebalancée par une diminution nette de 178,1 millions de dollars des pouvoirs de paiement législatif attribuable à :
  - une diminution de 104,3 millions de dollars en paiements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, ce qui comprend la pension de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. La diminution peut être attribuée à plusieurs facteurs, et plus particulièrement à un taux mensuel moyen de la pension de la Sécurité de la vieillesse pour 2007–2008 inférieur au taux prévu en raison d'une plus grande proportion de pensions partielles;
  - Une diminution de 74,1 millions de dollars en paiements liés aux ententes de financement direct en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, principalement attribuable à une diminution des paiements alternatifs versés aux provinces non participantes, résultant du fait que la valeur des prêts non remboursés, qui constituent un élément du calcul de ces paiements, a diminué de façon marquée. On a également observé une légère diminution des frais des fournisseurs de services. Le programme a également été marqué par une augmentation du recours aux mesures de gestion de la dette, soit l'exemption d'intérêts et la réduction de la dette en cours de remboursement, contrebalancée par une diminution des prêts radiés;
  - Une diminution de 28,7 millions de dollars pour le Programme de protection des salariés qui n'a pas été mis en oeuvre en 2007–2008;
  - Une diminution de 27,2 millions de dollars du passif en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, attribuable au fait que les dépenses réelles sont présentées sans les sommes récupérées, alors que les dépenses prévues comprennent les paiements réclamés;
  - Une diminution de 19,5 millions de dollars en paiements pour la rémunération d'employés du gouvernement et de marins de commerce en raison d'une décision de la Cour suprême sur les douleurs chroniques de travailleurs de la Nouvelle-Écosse, qui a permis de récupérer des sommes additionnelles en 2007–2008 auprès de diverses sociétés d'État et d'autres ministères;
  - Une diminution de 16,6 millions de dollars pour l'attribution de fonds pour le paiement des

intérêts et le passif, sous la forme de prêts à risques partagés, en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*. L'écart est principalement attribuable à une utilisation plus faible que prévue de la mesure de réduction de la dette en cours de remboursement par les détenteurs de prêts à risques partagés. Également, les dépenses réelles sont présentées sans les sommes récupérées sur les reprises, alors que les dépenses prévues comprennent les reprises;

- Diminutions contrebalancées par une augmentation de :
  - 39,7 millions de dollars pour la Subvention canadienne pour l'épargne-études, principalement attribuable aux changements annoncés dans le Budget de 2007 concernant l'augmentation, de 400 $ à 500 $, de la contribution annuelle maximale ouvrant droit à la SCEE de base de 20 p. 100, ainsi qu'aux efforts du Ministère pour faire connaître le programme;
  - 25,4 millions de dollars pour les Subventions canadiennes pour études, qui résulte d'un taux de participation plus élevé que prévu au programme de la Subvention canadienne pour l'accès aux études et à un paiement extraordinaire versé à la Colombie Britannique concernant la Subvention canadienne pour études visant à corriger un moins-payé;
  - 14,3 millions de dollars pour la Prestation universelle pour la garde d'enfants en raison d'une légère augmentation du nombre prévu de bénéficiaires et du taux de participation;
  - 10,8 millions de dollars pour le Bon d'études canadien, principalement attribuable aux efforts déployés par le Ministère pour faire connaître le programme à la population ciblée;
  - 2,1 millions de dollars liés à d'autres dépenses, comme les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Les dépenses réelles consolidées de 84 504,4 millions de dollars étaient de 363 millions de dollars inférieures aux autorisations consolidées totales de 84 867,4 millions de dollars. Cet écart est principalement attribuable :

- aux dépenses liées aux subventions et contributions qui représentent 212,9 millions de dollars de moins que les dépenses autorisées pour :
  - la Subvention incitative aux apprentis (60,1 millions de dollars), puisque l'exercice 2007–2008 représentait la première année complète du programme et que les demandeurs se familiarisent progressivement avec le programme et le processus de demande. Les principales activités liées à la campagne nationale de sensibilisation ont été retardées de quelques mois, ce qui a eu une incidence sur la connaissance du programme et le taux de participation. Les estimations du nombre de bénéficiaires admissibles sont également à l'étude;
  - La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (44,9 millions de dollars), ce montant doit être reporté en 2008–2009 pour s'assurer que des fonds sont disponibles pour les propositions élaborées en vue de remédier au problème de l'itinérance;
  - L'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (29,6 millions de dollars) en raison de retards au calendrier de mise en oeuvre provincial et territorial, dont 24,3 millions de dollars sont reportés en 2008–2009;
  - La Stratégie d'apprentissage des adultes et la Stratégie sur l'alphabétisation et les compétences essentielles (22,2 millions de dollars) en raison du report des projets, dont 19,0 millions de dollars ont été reportés aux exercices futurs;
  - La Stratégie emploi jeunesse (17,4 millions de dollars) en raison des retards dans la mise en oeuvre des projets Connexion compétences et Objectif carrière, ainsi que de l'incapacité de certains employeurs financés dans le cadre du programme Emplois d'été Canada de combler tous les postes pour lesquels ils ont obtenu un financement, et parce que certains étudiants ont quitté leur emploi avant la fin de leur mandat;
  - Le Fonds pour l'accessibilité (10,0 millions de dollars) en raison du report de fonds aux exercices futurs;
  - L'Initiative en matière de compétences en milieu de travail (8,1 millions de dollars) en raison du report de projets au prochain exercice, dont 4,9 millions de dollars sont reportés aux exercices futurs;
  - Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones (3,8 millions de dollars) en raison du report de la date de début du dépôt des propositions, dont 3 millions de dollars ont été reportés aux exercices futurs;
  - Les ententes sur le marché du travail visant les personnes handicapées (3,7 millions de dollars) en raison des fonds gardés en réserve pour les territoires, qui n'ont pas encore participé au programme;

- Le Programme de partenariats pour le développement social (3,0 millions de dollars) en raison du report de fonds aux exercices futurs, aux retards administratifs quant à la publication de l'appel de propositions, au report de la date de début des nouveaux projets et aux fonds non utilisés par les bénéficiaires;
- La Stratégie pancanadienne communautaire d'incitation à l'épagne études (2,4 millions de dollars) principalement attribuable à un report aux exercices futurs en raison du transfert de responsabilité et du rapatriement du financement du Bureau national de l'alphabétisation et de l'apprentissage au profit du Programme canadien pour l'épargne-études en avril 2007 et à la rédaction et l'approbation des nouvelles modalités;
- La Reconnaissance des titres de compétences étrangers (1,8 million de dollars) en raison du report des activités du projet au prochain exercice;
- Le Programme des conseils sectoriels (1,6 million de dollars) attribuable au report des projets au prochain exercice;
- Le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (1,4 million de dollars) en raison de la capacité limitée de s'engager à l'égard d'une planification et d'activités à long terme;
- Le Programme de partenariat syndical-patronal (1,2 million de dollars) en raison d'un nombre de projets approuvés moins élevé que prévu;
- D'autres ressources inutilisées (1,7 million de dollars).

- Les dépenses réelles étaient de 119,3 millions de dollars inférieures à celles autorisées dans les comptes à fins déterminées. L'écart est lié :
  - au compte de l'assurance-emploi (AE) (141,7 millions de dollars) :
    - 62,8 millions de dollars en assurance-emploi, Partie I; les prestations d'assurance emploi ont diminué en 2007–2008 en raison d'une diminution du nombre de bénéficiaires, ce qui concore avec un taux de chômage moins élevé;
    - 39,8 millions de dollars en assurance-emploi, Partie II; dans un budget total de 2,136 milliards de dollars, en raison des retards dans la mise en oeuvre de projets et des dépenses moins élevées que prévu pour certains projets;
    - 18,2 millions de dollars en frais administratifs, principalement attribuable à un surplus périmé de 27,3 millions de dollars, contrebalancé par 7,6 millions de dollars liés à la récupération auprès de l'Agence du revenu du Canada de coûts administratifs de l'AE plus élevés que prévu;
    - 20,9 millions de dollars en créances douteuses, principalement attribuable à une diminution du montant des radiations en 2007 2008, par rapport à 2006–2007;
  - Contrebalancé par 22,4 millions de dollars pour le compte du Régime de pensions du Canada en raison des coûts administratifs plus élevés que prévu de l'Office d'investissement du RPC.
- Des frais d'exploitation nets non utilisés de 30,7 millions de dollars liés aux 10,2 millions de dollars en ressources bloquées et aux 20,5 millions de dollars en ressources générales non utilisées. Les dépenses bloquées sont principalement attribuables à un report des fonds pour les sondages en 2008–2009 (6,3 millions de dollars) et à un facteur de conversion de fin d'exercice entre les dépenses salariales et non salariales (3 millions de dollars).

Le rendement du Canada

Le rendement du Canada est un rapport annuel présenté au Parlement, qui porte sur la contribution du gouvernement fédéral au rendement du Canada en tant que pays et qui fait état à la fois des points forts et des points à améliorer. À titre de document d'accompagnement des rapports ministériels sur le rendement, il explique dans l'ensemble comment le rendement de chacun des ministères et des organismes contribue aux grands résultats de l'ensemble du gouvernement dans les grands domaines stratégiques suivants : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Les résultats stratégiques élaborés par Ressources humaines et Développement social Canada ont contribué à plusieurs résultats dans l'ensemble du gouvernement, lesquels sont énoncés dans *Le rendement du Canada 2007*.

Le rendement du Canada

Résultats du gouvernement du Canada	
Affaires économiques	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens Forte croissance économique Économie forte et axée sur le savoir Marché du travail juste et sécuritaire
Affaires sociales	Des Canadiens en santé Des collectivités sécuritaires Une société diversifiée faisant la promotion de la dualité linguistique et de l'inclusion sociale
Affaires internationales	Un Canada prospère grâce au commerce mondial

Pour plus d'information sur Le rendement du Canada 2007, consultez le site suivant :
http://www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/cp-rc/2006-2007/cp-rc02-fra.asp

Le rendement du Canada

Liens du ministère avec les résultats du gouvernement du Canada

	Dépenses réelles 2007-2008 (en millions de dollars)			
	Budgétaire	Non budgétaire	Total [c]	Harmonisation avec le secteur de résultats du gouvernement du Canada
Résultat stratégique: Politiques et programmes qui répondent aux besoins des Canadiens en matière de capital humain et de développement social				
• Politique, recherche et communication	199,3	-	199,3	✓ La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Résultat stratégique: Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage				
• Marché du travail	14 908,3	-	14 908,3	✓ La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
• Compétences en milieu de travail	139,4	-	139,4	✓ Une économie axée sur l'innovation et le savoir
• Apprentissage	1 184,3	1 099,5	2 283,8	✓ Une économie axée sur l'innovation et le savoir
Sous-total	**16 232,0**	**1 099,5**	**17 331,5**	
Résultat stratégique: Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et des normes internationales du travail efficaces				
• Travail	239,3	-	239,3	✓ Un marché équitable et sécurisé
Résultat stratégique: Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux être des personnes, des familles et des collectivités				
• Investissement social	59 902,7	-	59 902,7	✓ La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
• Enfants et familles	2 482,1	-	2 482,1	✓ La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
• Logement et sans-abri [a,b]	116,6	-	116,6	✓ Croissance économique forte
Sous-total	**62 501,4**	**-**	**62 501,4**	
Résultat stratégique: Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service (Service Canada)				
• Service décloisonné et axé sur les citoyens	2 581,6	-	2 581,6	✓ Affaires gouvernementales
• Intégrité	903,9	-	903,9	✓ Affaires gouvernementales
• Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	228,4	-	228,4	✓ Affaires gouvernementales
Sous-total	**3 713,9**	**-**	**3 713,9**	
TOTAL	**82 885,9**	**1 099,5**	**83 985,4**	

[a] Un nouveau programme, la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, a été annoncé en décembre 2006 pour une période de deux ans (2007–2008 et 2008–2009).

[b] Au sein de son portefeuille, Ressources humaines et Développement social met l'accent sur les sans-abri et la Société canadienne d'hypothèques et de logement met l'accent sur le logement. L'architecture des activités de programme a été mise à jour pour 2009–2010.

[c] Certains autres coûts de 519,0 million de dollars reliés aux indemnisations des accidentés du travail ainsi que les coûts et montants recouvrés du Compte d'a.-e. et du RPC sont exclus des dépenses réelles.

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (y compris les ETP)

(en millions de dollars)	2005-2006 Dépenses réelles [d]	2006-2007 Dépenses réelles [c]	2007-2008 Budget principal [a]	2007-2008 Dépenses prévues	2007-2008 Total des autorisations	2007-2008 Dépenses réelles
Activités de programmes [b]						
Politique, recherche et communication	s.o.	211,6	196,6	197,5	210,9	199,3
Marché du travail	s.o.	555,2	578,1	577,3	626,6	569,9
Compétences en milieu de travail	s.o.	101,8	209,0	213,7	220,9	139,4
Apprentissage	s.o.	1 047,6	1 244,3	1 244,3	1 215,3	1 184,3
Travail	s.o.	232,8	239,3	271,5	247,2	239,3
Investissement social	s.o.	30 675,8	32 492,2	32 492,2	32 393,6	32 365,8
Enfants et familles	s.o.	2 434,4	2 481,2	2 481,2	2 484,5	2 482,1
Logement et sans-abri	s.o.	170,8	144,5	144,5	165,6	116,6
Service décloisonné et axé sur les citoyens	s.o.	631,9	2 475,0	2 479,6	2 597,2	2 581,6
Intégrité	s.o.	908,6	1 028,8	1 029,6	907,3	903,9
Services gouvernementaux fondés sur la collaboration et structurés en réseau	s.o.	266,6	228,2	228,4	229,9	228,4
Total des dépenses brutes	33 724,8	37 237,1	41 317,2	41 359,8	41 299,0	41 010,6
Moins: Revenus disponibles	1 695,6	1 639,0	1 711,9	1 711,2	1 734,3	1 689,6
Dépenses nettes	32 029,2	35 598,1	39 605,3	39 648,6	39 564,7	39 321,0
Non budgétaire						
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 331,3	1 231,9	855,7	855,7	1 099,5	1 099,5
Total du ministère	33 360,5	36 830,0	40 461,0	40 504,3	40 664,2	40 420,5
Comptes à fins déterminées						
Assurance-emploi	16 050,3	15 814,6	-	16 423,6	16 204,9	16 063,2
Régime de pensions du Canada	25 439,2	26 689,2	-	27 881,1	28 113,3	28 135,7
Autres comptes à fins déterminées	51,4	48,6	-	45,3	45,2	45,2
Régime d'avantages sociaux des employés recouvrables du Compte d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada	(169,9)	(157,3)	-	(153,9)	(160,2)	(160,2)
Total consolidé de RHDSC	**74 731,5**	**79 225,1**	**40 461,0**	**84 700,4**	**84 867,4**	**84 504,4**
Moins: Revenus non disponibles	554,0	682,1	-	675,9	781,0	781,0
Plus: Coût des services reçus à titre gracieux	32,5	34,7	-	34,5	35,8	35,8
Coût net de RHDSC	10,0	78 577,7	40 461,0	84 059,0	84 122,2	83 759,2
Équivalents temps plein	23 726	23 102	23 309	23 437	23 168	23 168

[a] Tel que présenté dans le Budget principal des dépenses de 2007–2008.

[b] Les ressources pour les Services ministériels ont été répartis entre chaque activité de programme.

[c] Les dépenses de 2006–2007 ont été révisées pour être comparables avec la nouvelle Architecture d'activités de programme (AAP) approuvée.

[d] En raison des nombreux changements organisationnels survenus depuis 2005–2006, les informations financières pour 2005–2006 ne peuvent être présentées sur la base des activités de programme de 2007-2008 contenues dans ce rapport. Pour une comparaison historique des dépenses de 2005–2006, veuillez visiter le site suivant: **http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2006-2007/index-fra.asp**.

Tableau 2 Postes votés et législatifs

Poste voté / législatif	(en millions de dollars)	2007-2008 Budget principal *	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
	Ministère				
1	Dépenses de fonctionnement	2 508,9	2 518,3	2 531,6	2 500,9
5	Subventions et contributions	1 155,8	1 159,7	1 240,2	1 027,3
7	Radiation de dettes	-	-	0,4	0,4
(L)	Ministre des Ressources humaines et du Développement social - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Ministre du Travail et ministre de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Paiements de la Sécurité de la vieillesse	24 093,0	24 093,0	24 029,8	24 029,8
(L)	Paiements du Supplément de revenu garanti	7 413,0	7 413,0	7 406,7	7 406,7
(L)	Paiements d'allocations	553,0	553,0	518,2	518,2
(L)	Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	366,4	366,4	292,3	292,3
(L)	Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	8,1	8,1	(19,1)	(19,1)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	52,9	52,9	36,3	36,3
(L)	Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	136,1	136,1	161,5	161,5
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	-	-	-	-
(L)	Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 460,0	2 460,0	2 474,3	2 474,3
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,1	0,1	-	-
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	59,0	59,0	39,5	39,5
(L)	Paiements de Bons d'études canadiens aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'appuyer l'accès à l'éducation postsecondaire des enfants de familles à faible revenu	25,0	25,0	35,8	35,8
(L)	Paiements de Subventions canadiennes pour l'épargne-études aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'encourager les Canadiens à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants	540,0	540,0	579,7	579,7
(L)	Programme de protection des salariés	-	28,7	-	-
(L)	Prestation pour les coûts de l'énergie	-	-	0,1	0,1
(L)	Disposition des biens de la Couronne - Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	-	-	0,2	0,1
(L)	Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux modalités prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie et de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	-	-	-	-
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	233,7	235,0	236,9	236,9
	Total - Budgétaire	39 605,3	39 648,6	39 564,7	39 321,0
	Plus: Dépenses non budgétaires				
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	855,7	855,7	1 099,5	1 099,5
	Total du Ministère	40 461,0	40 504,3	40 664,2	40 420,5
	Plus: Comptes à fins déterminées :				
	Coûts de l'assurance-emploi (AE)		16 423,6	16 204,9	16 063,2
	Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)		27 881,1	28 113,3	28 135,7
	Coûts des autres comptes à fins déterminées		45,3	45,2	45,2
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés recouvrables du Compte d'AE et du RPC		(153,9)	(160,2)	(160,2)
	Total consolidé des dépenses	40 461,0	84 700,4	84 867,4	84 504,4
	Équivalents temps plein	23 309	23 437	23 168	23 168

* Tel que présenté dans le Budget principal des dépenses de 2007–2008.

Tableaux électroniques

Afin de réduire le volume des documents imprimés, les tableaux suivants ne sont pas inclus dans la version papier du Rapport ministériel sur le rendement mais se trouvent à : **http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp**

Tableaux électroniques

Tableau 3 : Prêts, placements et avances

Tableau 4 : Sources de revenus disponibles et non disponibles

Tableau 5A : FRAIS D'UTILISATION / FRAIS D'UTILISATION EXTERNES
Loi sur les frais d'utilisation

Tableau 5B : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

Tableau 6 : Détails sur les programmes de paiements de transfert

Tableau 7 : Fondations (subventions conditionnelles)

Tableau 8 : Initiatives horizontales

Tableau 9 : Stratégie de développement durable

Tableau 10 : Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes

Tableau 11 : Vérifications internes et évaluations

Tableau 12 : Politiques sur les voyages

Tableau 13 : États financiers consolidés de Ressources humaines et Développement social Canada pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2008

Comptes à fins déterminées

Introduction

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDSC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Compte du Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le RPC **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2007–2008*[21]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[21] Pour plus de renseignements, voir **www.tbs-sct.gc.ca/rpp/0708/hrsdc-rhdsc/hrsdc-rhdsc_f.asp**

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2005–2006 à 2007–2008.

Compte d'a.-e. État des opérations[a]

(en millions de dollars)	Réalisé 2005-2006	2006-2007	2007-2008
Dépenses			
Prestations	14 418	14 079	14 293
Coûts administratifs	1 576	1 636	1 689
Créances douteuses[b]	56	99	81
Somme partielle	**16 050**	**15 815**	**16 063**
Cotisations et pénalités			
Cotisations	16 917	17 109	16 877
Pénalités	50	56	58
Somme partielle	**16 967**	**17 165**	**16 935**
Variance	**917**	**1 351**	**872**
Taux de prime	**2006**	**2007**	**2008**
(% des gains assurables)			
Employé	1,87%	1,80%	1,73%
Employeur	2,62%	2,52%	2,42%

[a] Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

[b] Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

En 2007–2008, le revenu des primes d'assurance-emploi a diminué légèrement en dépit de la croissance de l'emploi et des revenus. La diminution est attribuable à une réduction du taux de prime. En contrepartie, les prestations d'assurance-emploi ont augmenté en 2007–2008 en raison de versements hebdomadaires plus élevés. Par contre, cette augmentation est partiellement compensée par une diminution du nombre de bénéficiaires. Il en résulte que les revenus du compte d'assurance-emploi pour la période excèdent les dépenses par 0,9 millard de dollars. Si l'on inclut des intérêts de 2 milliard de dollars, le surplus cumulatif théorique du compte d'assurance-emploi était de 57,0 milliard de dollars au 31 mars 2008.

Pour plus d'information, voir les états financiers vérifiés du Compte d'assurance-emploi pour 2007–2008 qui sont inclus dans les *Comptes publics du Canada de 2008*, volume 1, section 4[22]. RHDSC offre aussi un site Internet consacré à l'assurance-emploi[23]. On y trouve des renseignements sur les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

[22] Pour en savoir davantage, voir **http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html**

[23] Pour en savoir davantage, voir **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml**

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada de 2005–2006 à 2007–2008.

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2007–2008, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada 2008*, volume 1, section 6.

Régime de pensions du Canada Sommaire

	2005-2006[4]	2006-2007[4]	2007-2008	
(en millions de dollars)	Réel		Prévisions[5]	Réel
Revenus				
Cotisations	30 117	32 355	32 987	35 346
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	21	9	7	11
Office d'investissement du RPC[1]	12 193	12 788	-	(268)
Fonds d'investissement du RPC[2]	818	247	-	-
Total du revenu de placement	13 032	13 044	7	(257)
Total des revenus	**43 149**	**45 399**	**32 994**	**35 089**
Dépenses				
Paiements de prestations	24 977	26 115	27 514	27 537
Frais d'administration[3]	462	574	572	599
Total des dépenses	**25 439**	**26 689**	**28 086**	**28 136**
Augmentation	17 710	18 710	4 908	6 953
Solde de fin d'année	101 121	119 831	124 739	126 784

[1] Les montants réels concernant l'Office d'investissement du RPC sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. Celui-ci investit principalement sur le marché des actions. Les revenus des placements sont déterminés par les changements dans la valeur marchande des placements. Pour 2007–2008 il y a une perte d'investissement nette.

[2] Le Fonds d'investissement du RPC était composé d'obligations provinciales, territoriales et fédérales. Depuis le 31 mars 2006, ces obligations ont été évaluées à la valeur marchande. Depuis le 1er mai 2004, les droits et titres des obligations du Fonds d'investissement du RPC étaient transmis, sur une base mensuelle étalée sur une période de trois ans, à l'Office d'investissement du RPC. Après la transfert du 36/36ème (environ 630 millions de dollars) de la juste valeur du Fonds de placement du RPC à l'Office d'investissement du RPC le 1er avril 2007 dernier, le Fonds de placement du RPC a cessé d'exister.

[3] Les frais d'administrations ont été revisés afin d'inclure les frais d'administration du RPC ainsi que ceux de l'Office d'investissement du RPC.

[4] Les données réelles 2005–2006 et 2006–2007 ont été redressées.

[5] Les montants de prévisions de 2007–2008 ont été reportés dans le *Rapport sur les plans et les priorités* 2008–2009.

À noter : Tous les montants actuels présentés dans ce tableau sommaire proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du RPC.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2005–2006 à 2007–2008. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'état au 31 mars 2008.

Compte des rentes sur l'État — État des résultats et provisions mathématiques

	Réel		
(en millions de dollars)	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Provisions mathématiques –			
Solde au début de l'exercice	**377,2**	**347,2**	**319,4**
Revenus	24,5	23,4	21,1
Versements et autres charges	51,0	48,3	45,0
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	26,5	24,9	23,9
Surplus actuariel	3,5	2,9	2,6
Provisions mathématiques –			
Solde à la fin de l'exercice	**347,2**	**319,4**	**292,9**

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2008*, Volume 1, Section 6[24].

[24] Pour plus de renseignements, voir **http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html**

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2005–2006 à 2007–2008.

Fonds d'assurance de la fonction publique État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Réel 2005-2006	2006-2007	2007-2008
Solde d'ouverture	**6,6**	**6,3**	**6,0**
Revenus et autres crédits	0,1	0,0	0,1
Versements et autres charges	0,4	0,3	0,2
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,3	0,1
Solde de fermeture	**6,3**	**6,0**	**5,9**

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2008*, volume 1, section 6[25].

[25] Pour plus de renseignements, voir **http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html**

Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le Programme de la sécurité de la vieillesse est l'une des bases du système de revenus de retraite du Canada. Les prestations qu'il offre sont la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le Programme de la sécurité de la vieillesse est financé par les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada. Les tableaux qui suivent contiennent des données sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements par province ou territoire.

Rapports législatifs annuels Sommaire des prestations mensuelles maximales

(dollars)	Pension de base	Supplément de revenu		Allocation		
Exercice		Célibataires	Personnes mariées	ordinaire	de survivant	Augmentation
Prestations mensuelles selon l'exercice						
2007-2008, chiffres réels						
1er janvier 2008	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,0%
1er octobre 2007	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,9%
1er juillet 2007	497,83	628,36	414,96	912,79	1 011,80	1,2%
1er avril 2007	491,93	620,91	410,04	901,97	999,81	0,0%
2007-2008, estimations						
1er janvier 2008	501,83	633,42	418,31	920,14	1 019,94	0,4%
1er octobre 2007	499,83	630,90	416,64	916,47	1 015,88	0,7%
1er juillet 2007	496,36	626,51	413,74	910,10	1 008,82	0,7%
1er avril 2007	492,91	622,15	410,86	903,77	1 001,81	0,2%
2006-2007, chiffres réels						
1er janvier 2007	491,93	620,91	410,04	901,97	999,81	0,0%
1er octobre 2006	491,93	602,91	395,54	887,47	981,81	0,9%
1er juillet 2006	487,54	597,53	392,01	879,55	973,05	0,6%
1er avril 2006	484,63	593,97	389,67	874,30	967,24	0,0%
Moyenne pour l'exercice (prestations annuelles)						
2007-2008, chiffres réels	5 983,14	7 551,93	4 987,14	10 970,28	12 160,29	3,4%
2007-2008, estimations	5 972,79	7 538,94	4 978,65	10 951,44	12 139,35	3,3%
2006-2007, chiffres réels	5 868,09	7 245,96	4 761,78	10 629,87	11 765,73	4,2%

Rapports législatifs annuels

Nombre de bénéficiaires des prestations de Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestation

	Mars 2007				Mars 2008			
Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve et Labrador	70 794	44 864	4 489	63,37	72 546	45 411	4 533	62,60
Île-du-Prince-Édouard	19 696	9 281	570	47,12	20 108	9 374	575	46,62
Nouvelle-Écosse	135 432	58 505	4 301	43,20	138 753	59 664	4 353	43,00
Nouveau-Brunswick	107 663	53 560	4 252	49,75	110 215	54 582	4 299	49,52
Québec	1 075 251	501 897	31 691	46,68	1 108 175	520 851	31 572	47,00
Ontario	1 606 920	468 269	27 864	29,14	1 647 106	485 298	27 805	29,46
Manitoba	159 080	58 949	3 488	37,06	161 191	59 436	3 395	36,87
Saskatchewan	146 036	57 631	3 356	39,46	146 431	57 601	3 223	39,34
Alberta	345 817	117 357	6 412	33,94	355 789	119 202	5 642	33,50
Colombie-Britannique	570 592	189 185	10 891	33,16	586 796	193 749	10 844	33,02
Yukon	2 370	774	42	32,66	2 501	803	45	32,11
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 834	1 519	121	53,60	2 939	1 586	113	53,96
Autres pays[b]	83 366	8 841	69	10,61	87 118	8 606	70	9,88
Total	4 325 851	1 570 632	97 546	36,31	4 439 670	1 616 163	98 469	36,40

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de SV du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Rapports législatifs annuels

Paiements de la Sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestation, exercice 2007–2008

(dollars)

Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve et Labrador	428 950 339	191 883 070	25 888 238	646 721 647
Île-du-Prince-Édouard	112 830 932	45 586 429	2 747 841	161 165 202
Nouvelle-Écosse	818 182 937	238 587 857	21 798 348	1 078 569 142
Nouveau-Brunswick	650 945 567	224 002 493	22 619 785	897 567 845
Québec	6 453 998 677	2 225 715 761	155 744 329	8 835 458 767
Ontario	9 273 217 181	2 382 773 500	156 979 487	11 812 970 168
Manitoba	946 468 509	246 031 849	18 157 732	1 210 658 090
Saskatchewan	874 185 133	238 129 992	17 655 793	1 129 970 918
Alberta	2 030 214 035	552 460 752	33 089 556	2 615 764 343
Colombie-Britannique	3 261 160 685	964 881 446	61 781 842	4 287 823 973
Yukon	14 523 404	3 430 591	231 686	18 185 681
Territoires du Nord Ouest[a]	17 411 225	8 246 603	857 471	26 515 299
Autres pays[b]	110 807 936	84 976 161	619 036	196 403 133
Total	**24 992 896 560**	**7 406 706 504**	**518 171 144**	**32 917 774 208**
Impôt de récupération de la SV	**(963 097 693)**	**-**	**-**	**(963 097 693)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**24 029 798 867**	**7 406 706 504**	**518 171 144**	**31 954 676 515**

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de SV du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Rapport consolidé du Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage du financement à risques partagés, en place avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants[26]. Ainsi, le mode de prestation de services a été repensé de sorte que les prêts aux étudiants soient directement financés. Selon les nouvelles ententes, le gouvernement du Canada finance lui-même les étudiants, et deux fournisseurs de services administrent les prêts. En mars 2008, le gouvernement du Canada fera la transition de deux fournisseurs de services à contrat à un seul.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le Programme canadien de prêts aux étudiants et non sur les activités ministérielles liées à la prestation de ce programme. Les montants représentant les dépenses sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le Manuel de comptabilité pour le secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Revenus

Deux sources de revenus sont présentées : les intérêts gagnés sur les prêts directs et les sommes recouvrées sur les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas parmi les dépenses dans les comptes du Programme canadien de prêts aux étudiants, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Ressources humaines et Développement social Canada et du gouvernement.

Intérêts gagnés sur les prêts directs

Les emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 %) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 %). Les montants représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement. Les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés. Depuis le 1er août 2005, la limite hebdomadaire des prêts est passée de 165 $ à 210 $ par semaine d'études. Compte tenu que les étudiants bénéficient maintenant de plus d'argent, l'affectation totale des prêts et les revenus générés par les intérêts continueront d'augmenter.

Recouvrement des intérêts sur les prêts garantis

Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés les prêts consentis avant le 1er août 1995 restés en souffrance (c.-à-d. pour lesquels les prêteurs attendent toujours un remboursement du capital et des intérêts). Les montants représentent le recouvrement du capital et des intérêts de ces prêts en souffrance.

Sommes recouvrées sur les reprises de prêts

En vertu des accords sur les prêts à risques partagés, le gouvernement acquerra des institutions financières participantes tous les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 restés en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études et qui, au total, ne sont pas supérieurs à 3 % du solde mensuel moyen des prêts d'études non remboursés du prêteur. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les montants représentent le recouvrement du capital et des intérêts de ces prêts.

[26] Pour plus de détails concernant le Programme canadien de prêts aux étudiants voir **http://www.rhdsc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/cslp.shtml**

Subventions canadiennes pour études et pour l'accès aux études

Les Subventions canadiennes pour études et les Subventions canadiennes pour l'accès aux études améliorent l'accessibilité aux études postsecondaires en offrant à des étudiants de niveau postsecondaire de l'aide financière non remboursable. Quatre types de Subventions canadiennes pour études sont offertes : 1) celles destinées aux étudiants ayant une invalidité permanente pour les frais d'études liés à une invalidité (jusqu'à 8 000 $ par année); 2) celles destinées aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 $ par année pour les étudiants à temps plein et jusqu'à 1 920 $ pour les étudiants à temps partiel); 3) celles destinées aux étudiants à temps partiel dans le besoin (jusqu'à 1 200 $ par année); 4) celles destinées aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 $ par année pour une période pouvant aller jusqu'à trois ans). Depuis le 1er août 2005, deux Subventions canadiennes pour l'accès aux études sont disponibles pour aider : 1) les étudiants issus d'une famille à faible revenu qui entreprennent leur première année d'études postsecondaires (50 % des frais de scolarité, jusqu'à concurrence de 3 000 $); 2) les étudiants ayant une invalidité permanente pour les inciter à poursuivre leurs études et pour couvrir leurs frais de subsistance (jusqu'à 2 000 $ par année)[27].

Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à des agences privées dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance pour lesquels le gouvernement a remboursé le prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés à RHDSC parce qu'ils n'étaient pas remboursés. Depuis le 1er août 2005, la Direction des recouvrements non fiscaux de l'Agence du revenu du Canada est chargée d'administrer le recouvrement des prêts d'études garantis, à risques partagés et directs.

Coûts des fournisseurs de services

Le Programme canadien de prêts aux étudiants fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer la constitution d'un dossier de prêt, la gestion en cours d'études, le remboursement une fois les études terminées et la gestion de la dette. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus dans l'accord.

Prime de risque

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 % de la valeur des prêts consolidés, laquelle était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

Reprise de prêts

Selon les dispositions des accords conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts d'études non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 % du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les montants comprennent également les sommes versées aux institutions financières participantes sur les recouvrements.

Frais d'administration des provinces et territoires

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec neuf provinces participantes et un territoire des accords visant à faciliter l'administration du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation des besoins inhérentes au programme fédéral d'aide aux étudiants et, en contrepartie, les frais d'administration leur sont payés. Depuis le 1er août 2005, les frais administratifs versés aux provinces ont augmenté afin de mieux compenser le rôle qu'elles jouent dans l'administration du Programme canadien de prêts aux étudiants.

[27] Pour plus de détails concernant le Programme canadien de prêts aux étudiants voir **http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/nav/top_nav/program/cslp.shtml**

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études

Le capital requis pour accorder un prêt direct est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances, et le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé à même les opérations de financement global de ce ministère. Les montants représentent le coût attribué au Programme canadien de prêts aux étudiants au titre des prêts directs pendant que les étudiants poursuivent leurs études. Depuis le 1er août 2005, la limite hebdomadaire des prêts étudiants est plus élevée. Compte tenu que les étudiants peuvent maintenant bénéficier de plus d'argent, l'affectation totale des prêts s'est accrue et, par conséquent, les frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études continueront d'augmenter.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement

Le capital requis pour accorder un prêt direct est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances et le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé à même les opérations de financement global de ce ministère. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût affecté au Programme canadien de prêts aux étudiants à l'appui des prêts directs pendant que les étudiants remboursent leur prêt d'études canadien.

Bonification d'intérêts pendant les études

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient à plein temps, et, pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin de leurs études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement paye les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants.

Exemption d'intérêts

Les emprunteurs qui ont de la difficulté passagère à rembourser leur prêt peuvent obtenir une aide financière couvrant les intérêts et visant à suspendre les paiements sur le capital des prêts à rembourser pendant une période maximale de 54 mois. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en souffrance du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le Programme canadien de prêts aux étudiants verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des intérêts courus sur les prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, une dépense d'exemption d'intérêts est enregistrée contre les intérêts courus sur les prêts directs. Depuis le 1e août 2005, le seuil de revenu fixé pour établir l'admissibilité à l'exemption d'intérêts a été relevé afin qu'un plus grand nombre d'emprunteurs puissent en bénéficier.

Réduction de la dette en cours de remboursement

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs qui éprouvent des difficultés financières à long terme à rembourser leurs prêts. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux emprunteurs admissibles et seulement lorsqu'il s'est écoulé cinq ans après la fin des études à temps plein de l'étudiant. Depuis le 1er août 2005, le montant maximum de la réduction s'élève à 26 000 $ et est offert aux emprunteurs admissibles sous la forme d'une réduction initiale pouvant atteindre 10 000 $, suivie d'une deuxième pouvant atteindre 10 000 $ et enfin, d'une troisième pouvant atteindre 6 000 $. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le Programme canadien de prêts aux étudiants verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le gouvernement canadien en vertu de la RDR. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

Réclamations payées et prêts pardonnés

Depuis l'entrée en vigueur du programme, en 1964, jusqu'au 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés les prêts d'études non remboursés (sous réserve de certaines conditions, les emprunteurs peuvent demander une partie du capital ou des intérêts non remboursés intégralement que les Services nationaux de recouvrement de l'Agence du revenu du Canada

tenteront par la suite de recouvrer)[28]. Les ententes à risques partagés permettaient également aux prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 d'être garantis dans certaines circonstances. Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

Créances irrécouvrables

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus exigent qu'une provision entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts soit établie. Cette provision doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Les montants représentent les dépenses annuelles enregistrées contre les provisions pour créances irrécouvrables et la réduction de la dette en cours de remboursement sur les prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces et territoires non participants

Les provinces et territoires ont le choix de ne pas participer au Programme canadien de prêts aux étudiants. En retour, ils ont droit à un montant compensatoire pour les aider à payer les coûts d'exécution d'un programme analogue d'aide financière aux étudiants.

[28] Pour plus de détails concernant le Programme canadien de prêts aux étudiants voir **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/apprentissage/subventions_etudes/index.shtml**

Figure 1 Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006	Dépenses réelles 2006-2007	2007-2008 Prévision	2007-2008 Dép. réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	315,7	453,3	445,3	552,4
Sommes recouvrées sur les prêts garantis	66,8	55,3	53,1	46,6
Sommes recouvrées sur les reprises de prêts (RP)	13,1	14,5	19,1	13,5
Total des revenus sur les prêts	395,6	523,1	517,5	612,6
Dépenses				
Paiement de transfert				
Subventions canadiennes pour études et pour l'accès aux études	129,7	146,4	136,1	161,5
Administration des prêts				
Frais de recouvrement (tous les régimes)[a]	13,6	12,4	21,0	14,4
Coûts des fournisseurs de services (PD)	50,2	65,6	83,3	70,8
Primes de risque aux institutions financières	2,7	1,8	1,8	1,3
Reprise de prêts aux institutions financières	4,3	4,7	5,4	3,8
Frais d'administration des provinces et territoires (PD)	13,9	14,7	14,2	13,7
Total des frais d'administration des prêts	84,7	99,2	125,7	104,0
Coût des prestations gouvernementales accordées aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études (classe A – PD)[b]	159,3	185,7	187,5	188,6
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B – PD)[b]	111,4	145,0	174,6	166,2
Bonification d'intérêts pendant les études (RP et PG)	12,1	11,5	9,2	8,0
Exemption d'intérêts (tous les régimes)	67,2	84,2	84,4	93,2
Réduction de la dette en cours de remboursement (RP et PG)	31,4	20,1	24,5	14,3
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	24,8	24,2	24,7	17,0
Total du coût des prestations gouv. aux étudiants	406,2	470,7	504,9	487,3
Créances irrécouvrables[c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	13,3	9,6	14,1	12,4
Créances irrécouvrables (PD)	297,2	260,4	354,5	305,7
Total des créances irrécouvrables	310,5	270,0	368,6	318,1
Total des dépenses en prêts	931,1	986,3	1 135,3	1 070,9
Résultats d'exploitation nets	535,5	463,2	617,8	458,3
Paiements compensatoires aux provinces non participantes (PD)[d]	158,2	91,3	172,6	113,9
Résultats d'exploitation nets finaux	**693,7**	**554,5**	**790,4**	**572,2**

(PD) = Prêts directs

(RP) = Prêts à risques partagés

(PG) = Prêts garantis

[a] Ces dépenses se rapportent aux prêts canadiens directs d'études mais sont maintenant déclarés par l'Agence du revenu du Canada.

[b] Ces dépenses se rapportent aux prêts canadiens directs d'études mais sont déclarées par le ministère des Finances.

[c] Correspond à l'ajustement de la provision pour créances irrécouvrables et la réduction de la dette en cours de remboursement, conformément à la comptabilité d'exercice.

[d] Ces données représentent la charge annuelle comptabilisée en vertu de la méthode de comptabilité d'exercice, et non pas le montant réel versé aux provinces non participantes. En 2007–2008, le montant total des paiements compensatoires aux provinces non participantes était de 115,8 M$.

Figure 2 Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Prêts garantis et à risques partagés seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006	Dépenses réelles 2006-2007	2007-2008 Prévision	2007-2008 Dép. réelles
Revenus				
Sommes recouvrées sur les prêts garantis	66,8	55,3	53,1	46,6
Sommes recouvrées sur les reprises de prêts (RP)	13,1	14,5	19,1	13,5
Total des revenus des prêts	79,9	69,8	72,2	60,2
Dépenses				
Administration des prêts				
Frais de recouvrement [a]	6,7	5,3	7,3	4,9
Primes de risque des institutions financières (RP)	2,7	1,8	1,8	1,3
Reprises de prêts par les institutions financières (RP)	4,3	4,7	5,4	3,8
Total des frais d'administration des prêts	13,7	11,8	14,5	10,0
Coût des prestations gouvernementales aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	12,1	11,5	9,2	8,0
Exemption d'intérêts	23,3	20,8	10,8	14,4
Réduction de la dette en cours de remboursement	31,4	20,1	24,5	14,3
Réclamations payées et prêts pardonnés	15,7	17,0	9,4	9,8
Coût total des prestations gouv. aux étudiants	82,5	69,4	53,9	46,5
Total du coût des prêts	96,2	81,2	68,4	56,5
Résultats d'exploitation nets finaux	**16,3**	**11,4**	**(3,8)**	**(3,7)**

(RP) = Prêts à risques partagés

[a] Ces dépenses se rapportent aux prêts canadiens directs d'études mais sont maintenant déclarées par l'Agence du revenu du Canada.

Figure 3 Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Prêts directs seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2005-2006	Dépenses réelles 2006-2007	2007-2008 Prévision	2007-2008 Dép. réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	315,7	453,3	445,3	552,4
Total des revenus des prêts	315,7	453,3	445,3	552,4
Dépenses				
Paiement de transfert				
Subventions canadiennes pour études et pour l'accès aux études	129,7	146,4	136,1	161,5
Administration des prêts				
Frais de recouvrement [a]	6,9	7,1	13,7	9,5
Coûts des fournisseurs de services	50,2	65,6	83,3	70,8
Frais d'administration des provinces et territoires	13,9	14,7	14,2	13,7
Total des frais d'administration des prêts	71,0	87,4	111,2	94,0
Coût des prestations gouvernementales aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études (classe A) [b]	159,3	185,7	187,5	188,6
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B) [b]	111,4	145,0	174,6	166,2
Exemption d'intérêts	43,9	63,4	73,6	78,8
Prêts pardonnés	9,1	7,2	15,3	7,2
Total du coût des prestations gouv. aux étudiants	323,7	401,3	451,0	440,8
Créances irrécouvrables [c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement	13,3	9,6	14,1	12,4
Créances irrécouvrables	297,2	260,4	354,5	305,7
Total des créances irrécouvrables	310,5	270,0	368,6	318,1
Total des dépenses des prêts	834,9	905,1	1 066,9	1 014,4
Résultats d'exploitation nets	519,2	451,8	621,6	462,0
Paiements compensatoires aux provinces non participantes [d]	158,2	91,3	172,6	113,9
Résultats d'exploitation nets finaux	**677,4**	**543,1**	**794,2**	**575,9**

[a] Ces dépenses se rapportent aux prêts canadiens directs d'études mais sont maintenant déclarés par l'Agence du revenu du Canada..

[b] Ces dépenses se rapportent aux prêts canadiens directs d'études mais sont déclarées par le ministère des Finances.

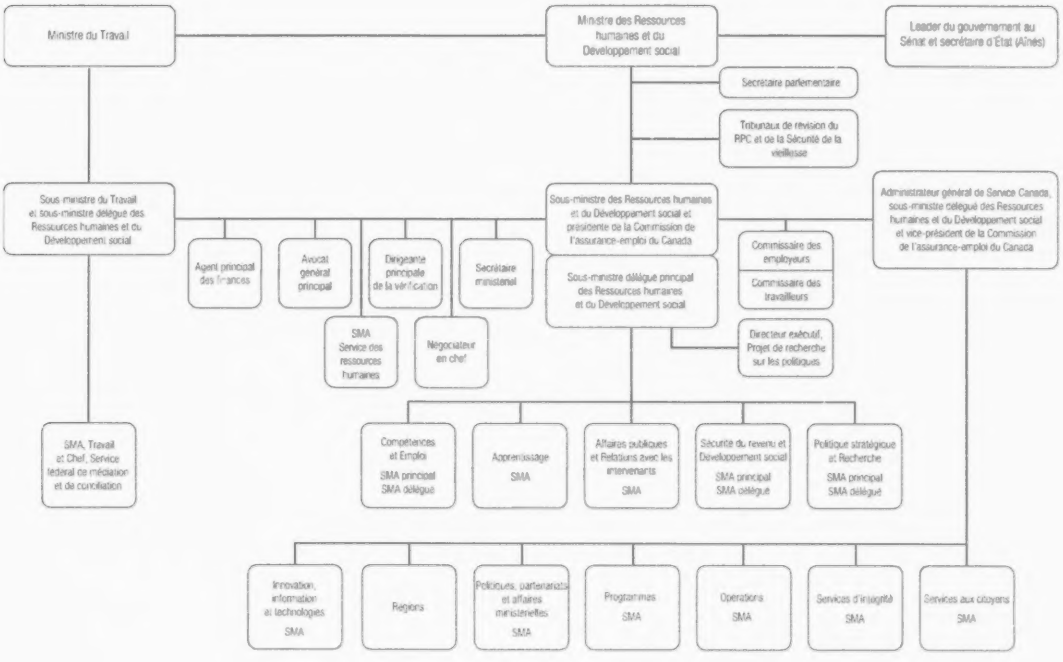
[c] Correspond à l'ajustement de la provision pour créances irrécouvrables et la réduction de la dette en cours de remboursement, conformément à la comptabilité d'exercice.

[d] Ces données représentent la charge annuelle comptabilisée en vertu de la méthode de comptabilité d'exercice, et non pas le montant réel versé aux provinces non participantes. En 2007–2008, le montant total des paiements compensatoires aux provinces non participantes était de 115,8 M$.

Autres éléments d'intérêt

Information sur l'organisation

Ressources humaines et Développement social Canada
Structure ministérielle



Sites Internet

Site Web de RHDSC

http://www.rhdsc.gc.ca/fr/accueil.shtml

L'honorable Monte Solberg, C.P., député
Ministre de Ressources humaines et Développement social Canada
http://www.pm.gc.ca/fra/bio.asp?id=18

L'honorable Jean-Pierre Blackburn
Ministre du Travail et du logement
http://www.pm.gc.ca/fra/bio.asp?id=50

Lois et règlements régissant RHDSC et SC
http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/sm/sfa/sa/contact/lois.shtml

Vérification interne de RHDSC
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/verification/page00.shtml
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sm/sfa/psgm/tdm.shtml

Évaluation de RHDSC
www11.hrdc-drhc.gc.ca/pls/edd/v_report.report_index
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sm/ps/dsc/evaluation/page00.shtml

Survol de RHDSC
Liste des programmes et services de RHDSC
www.hrsdc.gc.ca/gateways/nav/ top_nav/ps.shtml

Productivité et participation canadiennes accrues par des marchés du travail efficients et inclusifs, des milieux de travail compétitifs et l'accès à l'apprentissage

Marché du travail et compétences en milieu de travail

Stratégie de développement des ressources humaines autochtones
http://srv119.services.gc.ca/AHRDSInternet/general/public/HomePage1_f.asp

Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones
http://srv119.services.gc.ca/AHRDSInternet/general/public/asep/asep_f.asp

Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/bace/olesindex_fr.shtml

Prestations d'emploi et mesures de soutien
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/dep-min/hrdc-rhdsc/lmda-edmt/description_f.asp

Prestations d'assurance-emploi
http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/ae/menu/accueilae.shtml

Fonds d'habilitation pour les communautés minoritaires de langue officielle
http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/dgoe/slocc/fonds_dhabi.shtml

Reconnaissance des titres de compétence étrangers
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/reconnaissance_titres_competences/index.shtml

Mobilité interprovinciale
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/mobilite_maindœuvre/index.shtml

Programme de normes interprovinciales du Sceau rouge
http://www.red-seal.ca/Site/about/redseal_f.htm

Ententes sur le développement du marché du travail
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/lmda-edmt/description_f.asp

Information sur le marché du travail
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml

Classification nationale des professions
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml

Analyste principal, Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/bace/olesindex_fr.shtml

Programme des conseils sectoriels
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/ips.shtml

Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/sc.shtml

Programme des travailleurs étrangers temporaires
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/travailleurs_etrangers/index.shtml

Métiers et apprentissage
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/metiers_apprentissage/index.shtml

Travail partagé
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/dgpe/dis/cia/subventions/tp/descf_tp.shtml

Initiative sur les compétences en milieu de travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/competence/initiative_competences/index.shtml

Stratégie des compétences en milieu de travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/cmt/index.shtml

Stratégie emploi jeunesse
http://www.jeunesse.gc.ca.html

Apprentissage

Aide financière aux étudiants
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cxp-gxr.shtml et

(Programme canadien de prêts aux étudiants)
http://www.canlearn.ca/fra/index.shtml

Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE)
http://www.cibletudes.ca/fra/epargner/index.shtml

Bon d'études canadien (BEC)
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/apprentissage/epargne_education/public/BEC.shtml

Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE)
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/apprentissage/epargne_education/public/scee.shtml

Régime enregistré d'épargne-études
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/pip/daa/pscee/public/PCEE/REEE_General.shtml

Mobilité académique internationale
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/mai.shtml

Milieux de travail sécuritaires, sains, équitables, stables, productifs, où règne la coopération, et normes internationales du travail efficaces

Travail

Programme du travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/index.shtml

Service fédéral de médiation et de conciliation
http://www.hrsdc.gc.ca/en/labour_relations/index.shtml

Affaires internationales du travail
www.hrsdc.gc.ca/en/labour/labour agreements/index.shtml

Innovation en milieu de travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/information_milieudetravail/index.shtml

Conciliation travail-vie et main-d'œuvre vieillissante
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/wnc-gxr.shtml

Négociations collectives
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/entreprises/groupement/categorie/cc.shtml

Indemnisation des accidentés du travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/indemnisation_travail/index.shtml

Normes du travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/normes_travail/index.shtml

Équité en milieu de travail
www.hrsdc.gc.ca/en/labour/equity/index.shtml

Santé et sécurité au travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/sante_travail/index.shtml

Protection contre les incendies
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/protection_incendies/index.shtml

Législation canadienne du travail
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/legislation_travail/index.shtm

Amélioration de la sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Investissement social

Aînés et pensions

Programmes de la sécurité du revenu
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sv/rpc/index.shtml

Programme de la sécurité de la vieillesse (SV)
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/psr/sv/svtabmat.shtml

Régime de pensions du Canada (RPC)
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/psr/rpc/rpctabmat.shtml

Aînés
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/ministeriel/aines/index.shtml

Programmes de prestations d'invalidité

Bureau de la condition des personnes handicapées
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/condition_personnes_handicapees/index.shtml

Personnes handicapées
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/sc.shtml

Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) — composante personnes handicapées
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/partenariats_communautaires/ppds/call/composante_handicapees/page00.shtml

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada

Appels
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/psr/rpc/reexamen.shtml

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/psr/rpc/invaliprest.shtml

Collectivités

Volet communautés du Programme de partenariats pour le développement social
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/partenariats_communautaires/ppds/index.shtml

Comprendre la petite enfance (CPE)
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml

Soutien au secteur bénévole et communautaire
http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/programme/travail.shtml

Nouveaux Horizons pour les aînés (NHA)
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/partenariats_communautaires/aines/index.shtml

Services à l'adoption internationale
http://www.rhdsc.gc.ca/fr/partenariats_communautaires/adoption_internationale/index.shtml

Enfants et familles

Plan universel pour la garde d'enfants du Canada
http://www.universalchildcare.ca

Accord fédéral-provincial-territorial sur le développement de la petite enfance
http://www.ecd-elcc.ca

Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants
http://www.ecd-elcc.ca

Prestation nationale pour enfants
http://www.prestationnationalepourenfants.ca/

Sans-abri

Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance

http://www.sans-abri.gc.ca/

Améliorer les résultats des Canadiens grâce à l'excellence du service

Service Canada

http://www.servicecanada.gc.ca/fr/accueil.html

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions sur les programmes et services du Ministère, vous pouvez communiquer avec le bureau de Service Canada le plus près de chez vous (pages du gouvernement du Canada de votre bottin téléphonique) ou vous rendre sur le site Web de RHDSC à l'adresse **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/passerelles/nav/nav_haut/nos_bureaux.shtml.**

Pour obtenir des publications de RHDSC, communiquez avec le Centre des demandes du public à l'adresse **http://www.rhdsc.gc.ca/fr/sm/comm/rhdc/publications/commander.shtml**

Index

A

Accords de coopération dans le domaine du travail **6, 24, 85**

Activités de programmes **7, 13, 19, 20, 26, 38, 55, 65, 69, 70, 104, 158, 159**

Aide financière aux étudiants **5, 14, 15, 22, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 153, 154, 155, 159, 160, 169, 170, 172, 180**

Alphabétisation **11, 19, 23, 47, 55, 62, 64, 65, 68, 69, 74, 78, 82, 155, 156, 179, 180**

Apprentissage **3, 5, 11, 12, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 29, 39, 46, 47, 48, 49, 55, 62, 64, 65, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 82, 101, 103, 104, 107, 118, 127, 128, 131, 140, 155, 156, 158, 159, 172, 178, 179, 180, 181**

Apprentissage continu **11, 19, 23, 74, 78**

Autochtones **19, 21, 34, 55, 56, 57, 58, 60, 65, 68, 69, 86, 90, 91, 97, 101, 114, 116, 126, 127, 136, 138, 143, 144, 146, 147, 153, 154, 155, 179**

B

Bon d' études canadien **15, 23, 73, 79, 155, 180**

Budget **1, 5, 6, 7, 15, 20, 22, 40, 46, 47, 48, 51, 56, 57, 60, 66, 72, 73, 76, 78, 79, 80, 81, 95, 106, 147, 153, 155, 156, 158, 159, 160, 162**

C

Cadre de mesure du rendement **79, 86, 87**

Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants **25, 104, 107, 118**

Classification nationale des professions **51, 68, 179**

Code canadien du travail **14, 23, 30, 85, 87, 88, 91**

Collectivités **3, 5, 11, 12, 17, 19, 22, 24, 26, 31, 52, 58, 71, 93, 94, 97, 99, 100, 101, 103, 109, 110, 111, 112, 116, 125, 126, 130, 143, 144, 157, 158, 181**

Communautés minoritaires de langue officielle **179**

Compassion **56, 63**

Compétences en milieu de travail **11, 13, 19, 20, 21, 55, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 82, 155, 158, 159, 179, 180**

Compétences essentielles **21, 23, 40, 47, 48, 55, 62, 65, 68, 69, 74, 78, 82, 155, 179, 180**

Comprendre la petite enfance **25, 100, 102, 103, 181**

Compte d'assurance-emploi **15, 147, 151, 159, 162, 163**

Compte des rentes sur l'État **15, 151, 162, 165**

Comptes à fins déterminées **11, 15, 151, 154, 156, 159, 160, 162**

Conseils sectoriels **21, 29, 65, 66, 68, 153, 156, 180**

E

Enfants et familles **13, 19, 25, 99, 104, 105, 106, 117, 118, 158, 159, 181**

Entente sur le développement de la petite enfance **25**

Ententes sur le développement du marché du travail **21, 50, 51, 57, 59, 61, 69, 179**

Études postsecondaires **11, 19, 20, 22, 23, 46, 47, 51, 55, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 160**

Étudiants **5, 14 15, 22, 23, 30, 32, 47, 50, 51, 62, 71, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 121, 127, 151, 153, 154, 155, 159, 160, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 180**

Examen des dépenses **38**

F

Fondations **161**

Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **22, 71, 73**

Fonds d'assurance de la fonction publique **15, 151, 162, 166**

G

Gestion des ressources **24, 39**

Gestion des ressources humaines **24, 39**

I

Indemnisation des accidentés du travail **15, 90, 180**

Information sur le marché du travail **11, 64, 65, 67, 68, 82, 179**

Initiative nationale pour les sans-abri **31, 102, 109, 110, 111, 112, 115**

Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri **109, 112, 113, 118**

Initiatives horizontales **161**

Investissement social **13, 19, 25, 94, 96, 97, 117, 118, 158, 159, 181**

J

Jeunes **24, 25, 55, 56, 57, 58, 61, 62, 69, 93, 100, 103, 104, 105, 107, 110, 114, 116, 118, 140, 153, 155, 180, 181**

L

Langues officielles **34, 47, 62, 130, 143**

Loi sur l'assurance-emploi **14, 56, 57, 84**

Loi sur l'équité en matière d'emploi **14**

Loi sur l'indemnisation des agents de l'État **85, 90**

Loi sur la faillite et l'insolvabilité **84**

Loi sur le Programme de protection des salariés **23, 84, 89**

M

Mandat **11, 14, 23, 37, 38, 39, 40, 48, 50, 51, 57, 67, 71, 72, 77, 78, 79, 84, 85, 88, 89, 95, 98, 99, 105, 108, 115, 116, 128, 129, 131, 141, 142, 145, 155**

Mesures de gestion de la dette **154**

Métiers et apprentissage **180**

Mobilité académique internationale **73, 82, 180**

Mobilité de la main-d'oeuvre **21, 64, 65, 66, 67**

N

Normes du travail **11, 23, 30, 84, 85, 87, 88, 89, 91, 180**

Nouveaux horizons pour les aînés **5, 24, 25, 31, 93, 95, 100, 153, 154, 181**

Numéro d'assurance sociale **27, 38, 124, 132, 134, 138, 143, 144**

O

Opérations nationales du travail **92**

Organisation internationale du travail **85**

P

Paiements d'allocation **147, 160**

Paiements de transfert **14, 15, 147, 161, 173, 175**

Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones **21, 57, 60, 153, 154, 155, 179**

Personnes handicapées **11, 19, 22, 25, 31, 32, 34, 52, 55, 56, 57, 58, 61, 62, 69, 86, 93, 94, 95, 96, 98, 99, 102, 114, 116, 121, 126, 130, 155, 156, 181**

Plans **6, 7, 11, 12, 19, 20, 21, 23, 28, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 60, 61, 62, 67, 68, 71, 73, 77, 78, 79, 85, 88, 89, 90, 91, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 106, 107, 110, 112, 113, 114, 123, 127, 128, 129, 130, 131, 134, 135, 138, 139, 141, 162, 164, 181**

Prestation de services **11, 14, 35, 41, 42, 60, 62, 77, 80, 81, 100, 112, 125, 126, 128, 129, 130, 133, 137, 142, 143, 144, 145, 169**

Prestation nationale pour enfants **25, 50, 104, 105, 107, 118, 181**

Prestation universelle pour la garde d'enfants **5, 14, 15, 25, 31, 104, 105, 106, 108, 155, 160**

Prestations d'assurance-emploi **5, 15, 27, 33, 56, 57, 63, 122, 132, 133, 135, 139, 147, 163, 179**

Prestations d'emploi et mesures de soutien **57, 70, 179**

Priorités **7, 11, 12, 14, 18, 20, 22, 27, 28, 35, 37, 39, 42, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 56, 57, 60, 62, 64, 65, 67, 68, 71, 73, 77, 78, 79, 85, 88, 89, 95, 97, 98, 99, 101, 102, 104, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 115, 123, 125, 128, 129, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 138, 139, 162, 164**

Profil des dépenses **14, 15, 147**

Programme canadien de prêts aux étudiants **22, 23, 30, 32, 47, 51, 71, 72, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 121, 124, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 180**

Programme canadien pour l'épargne-études **22, 73, 77, 82, 156, 180**

Programme de partenariats pour le développement social **24, 25, 93, 95, 99, 100, 156, 181**

Protection des renseignements personnels **27, 132**

R

Reconnaissance des titres de compétence étrangers **30, 64, 66, 67, 179**

Réduction de la dette **154, 155, 171, 172, 173, 174, 175**

Régime de pensions du Canada **14, 15, 25, 27, 32, 33, 34, 38, 94, 97, 98, 102, 118, 121, 122, 123, 124, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 139, 141, 147, 154, 156, 159, 160, 162, 164, 181**

Résultats attendus **102, 103**

Résultats stratégiques **7, 11, 12, 19, 20, 28, 29, 43, 84, 85, 58, 64, 75, 96, 105, 111, 144, 156, 158**

Risque **6, 27, 30, 37, 38, 40, 41, 42, 50, 55, 70, 81, 84, 85, 87, 90, 93, 95, 109, 110, 112, 113, 114, 132, 134, 136, 141, 143, 146, 155, 169, 170, 171, 172, 173, 174**

S

Santé et sécurité **89, 90, 91, 181**

Santé et sécurité au travail **89, 90, 91, 181**

Sceau rouge **30, 65, 66, 179**

Sécurité de la vieillesse **14, 15, 25, 27, 32, 33, 34, 38, 94, 97, 98, 121, 122, 123, 124, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 139, 147, 154, 160, 167, 168, 178, 181**

Service Canada **8, 11, 13, 14, 19, 26, 27, 32, 36, 38, 39, 40, 41, 52, 62, 89, 102, 106, 120, 121, 122, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 158, 178, 182**

Services de protection contre les incendies **11**

Service fédéral de médiation et de conciliation **23, 92, 178, 180**

Soutien du revenu **11, 48, 55, 56, 94**

Stratégie de développement des ressources humaines autochtones **57, 60, 179**

Stratégie de développement durable **140, 161**

Stratégie emploi jeunesse **61, 62, 153, 155, 180**

Stratégie/Initiative des partenariats de lutte contre l'itinérance **19, 26, 31, 52, 93, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118, 153, 155, 158, 182**

Subvention canadienne pour l'épargne-études **15, 22, 23, 73, 79, 155, 160, 180**

Subventions canadiennes pour études **5, 22, 72, 155, 160, 170, 173, 175**

Subventions et contributions **14, 15, 37, 41, 47, 69, 70, 147, 153, 155, 160**

Supplément de revenu garanti **15, 25, 33, 94, 98, 122, 123, 147, 154, 160, 167, 168**

T

Travail **5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 34, 39, 40, 41, 46, 47, 49, 50, 51, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 74, 75, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 97, 98, 99, 101, 104, 110, 116, 121, 125, 133, 136, 137, 138, 141, 153, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 178, 179, 180, 181**

Travailleurs âgés **19, 21, 48, 56, 57, 58, 61, 67, 153, 155, 180**

Travailleurs étrangers et immigrants **17, 21, 30, 51, 64, 65, 66, 67, 70, 82, 114, 116, 137, 138, 154, 180**